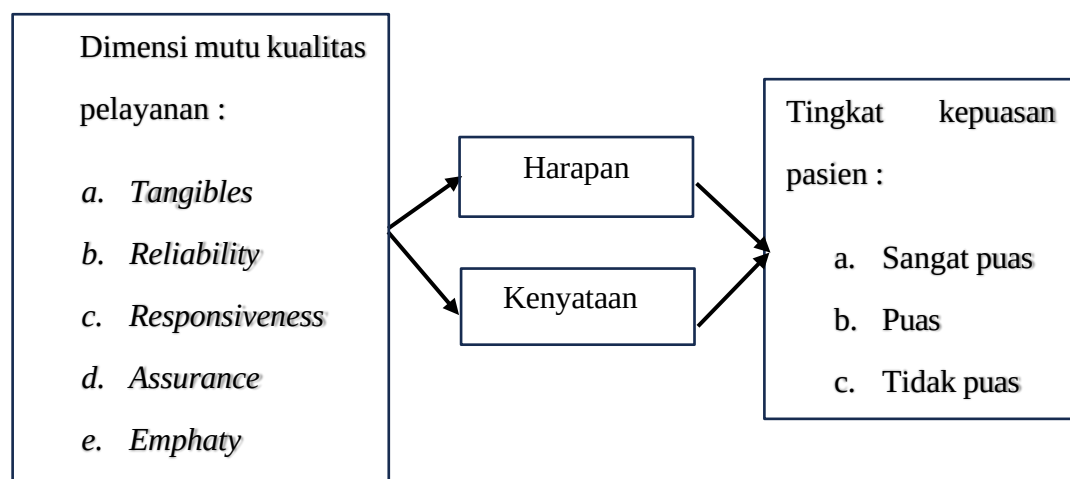


BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Berdasarkan tinjauan pustaka maka didapat kerangka konsep sebagai berikut : Menurut Supranto (2006), kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan dirasakan dan diharapkan. Tiga jenis kepuasan yaitu : bila kenyataan melebihi dari harapan maka pasien sangat puas, bila kenyataan sebanding dengan harapan maka pasien puas, dan bila kenyataan kurang dari harapan maka pasien tidak puas.



Keterangan :

Variabel yang diteliti :

Gambar 1 Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Kuta Utara Tahun 2024

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Kuta Utara Tahun 2024.

2. Definisi operasional

Tabel 1 Variabel Penelitian Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala Ukur
1	2	3	4	5
1	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Kuta Utara Tahun 2024	Kepuasan yang diharapkan pasien serta harapan dan kenyataan pasien yang diterima dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut terdiri dari lima dimensi, yaitu : <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Ansurance</i> , <i>Empathy</i> . Hafizurrahman (2014). Dikategorikan dengan nilai berikut: Sangat puas = 3 Puas = 2 Tidak puas = 1 (Sugiyono,2016).	Kuisisioner	Ordinal