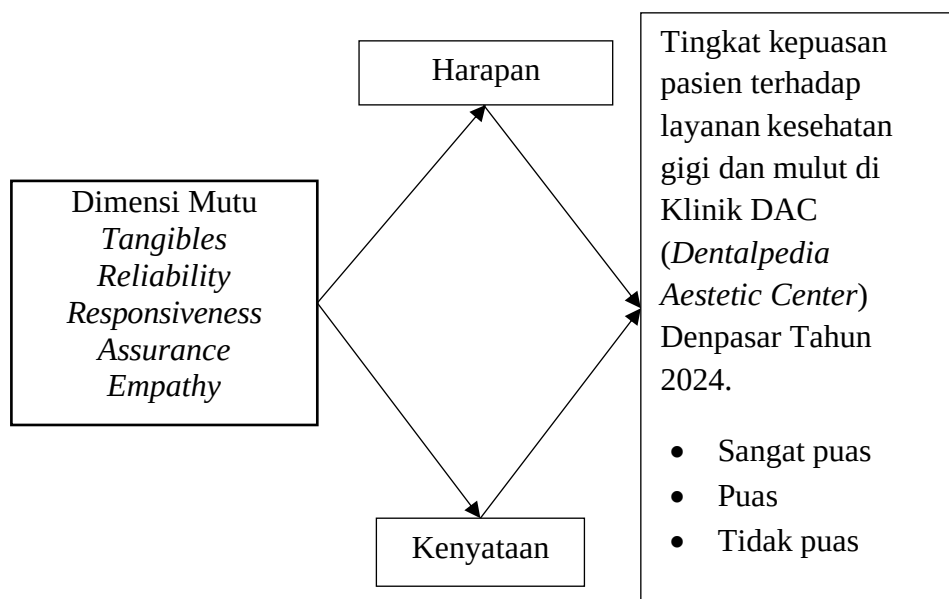


BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut Tjiptono (2016), pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan berdasarkan dimensi kepuasan pasien yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kerangka teori dapat dilihat pada baganberikut.



Keterangan :

: variabel yang diteliti

Gambar 1. Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di praktik bersama Dentalpedia Aesthetic Center (DAC) Denpasar Tahun 2024.

B. Variable dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian ditetapkan untuk lebih memudahkan pemahaman kerangka konsep, variabel penelitian yang dimaksud yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama *Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)* Denpasar Tahun 2024.

2. Definisi operasional

Tabel 1
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala Ukur
	1	2	3	4
1	Tingkat kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik bersama <i>Dentalpedia Aesthetic Center (DAC)</i> Denpasar 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>assurance</i> dan <i>empathy</i> Hafizurrahman (2014). Di katagorikan dengan nilai berikut: Sangat Puas = 4 Puas = 3 Tidak Puas = 2 Sangat Tidak Puas = 1 (Sugiyono, 2016)	Kuisisioner	<i>Ordinal</i>