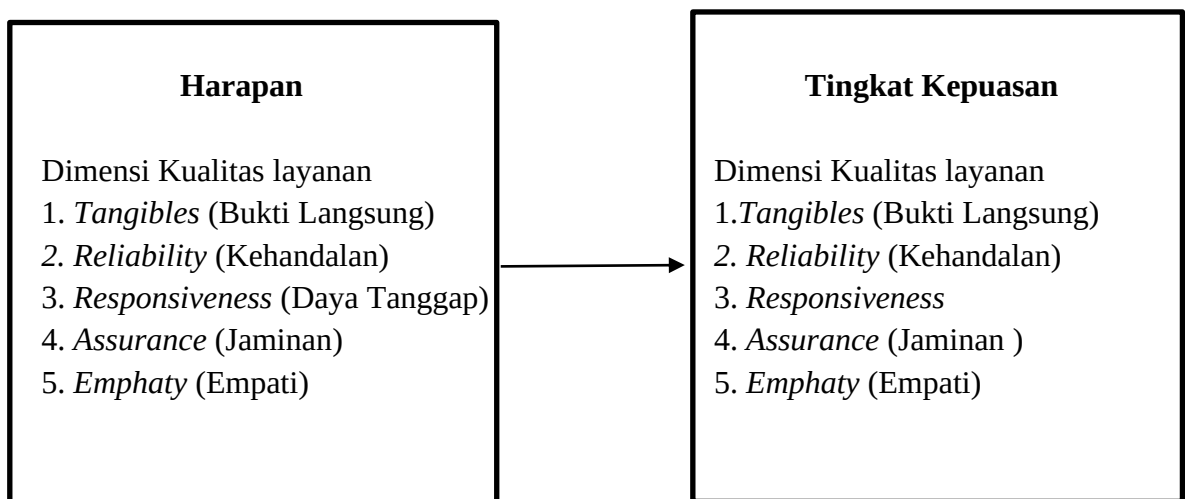


BAB III

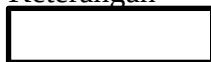
KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep Penelitian

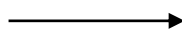
Kerangka konsep merupakan hubungan antara variabel yang akan diukur atau diamati melalui penelitian yang akan dilakukan. Kerangka konsep berisi variabel yang akan diteliti maupun yang tidak diteliti serta harus sesuai dengan tujuan penelitian (Anggreni, 2022). Adapun kerangka konsep dari penelitian ini dapat dijabarkan seperti gambar 1 dibawah :



Keterangan



: yang diteliti



: alur pikir

Gambar 1 Kerangka Konsep Hubungan Harapan dan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Layanan Komplementer di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan Usadha Klungkung Tahun 2024

B. Variabel dan Definisi Oprasional Variabel

1. Variabel penelitian

Variabel adalah sifat-sifat yang merupakan bawaan dalam populasi, berbeda di antara individu, dan diperiksa dalam sebuah penelitian (Kusuma, 2015). Dalam penelitian ada 2 variabel yaitu :

- a. Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel sebab yaitu karakteristik dari subjek yang dengan keberadaannya menyebabkan perubahan pada variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah Harapan
- b. Variabel terikat (*dependen variable*) adalah variabel akibat atau variabel yang akan berubah akibat pengaruh atau perubahan yang terjadi pada variabel independent (Kusuma, 2015). Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Tingkat Kepuasan

2. Definisi operasioanal

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel-variabel yang akan diteliti. Dalam pembuatan definisi operasional selain memuat tentang pengertian variabel secara operasional juga memuat tentang cara pengukuran, hasil ukur, dan skala pengukuran (Anggreni, 2022). Adapun definisi operasional dapat dijelaskan secara lebih rinci dalam tabel 1 berikut.

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel Hubungan Harapan Dan Tingkat Kepuasan
Pasien Dengan Layanan Komplementer Di Pelayanan Praktik Mandiri Dawan

Usadha Klungkung Tahun 2024

No	Variable	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Skor
1	2	3	4	5	6
1	Variabel <i>Independen</i> : a. Harapan	Harapan pelanggan merupakan keinginan atau keyakinan yang dimiliki oleh pelanggan terhadap suatu produk, layanan atau pengalaman yang mereka terima dari suatu sistem pelayanan	Kuisisioner	Ordinal	1. Skor 1-30 : Harapan rendah 2. Skor 31-60 : Harapan sedang 3. Skor 61-100 Harapan tinggi
2	Variable <i>Dependen</i> : Tingkat Kepuasan	Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kerja yang dirasakan dengan harapan-harapannya terhadap pelayanan tersebut.	Kuisisioner	Ordinal	1. Skor 1-30 : Tingkat kepuasan rendah 2. Skor 31-60 : Tingkat kepuasan sedang 3. Skor 61-100 Tingkat kepuasan tinggi

C. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya (Siregar, 2015). Hipotesis pada penelitian ini adalah ada hubungan antara harapan dan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan komplementer di pelayanan praktik mandiri dawan usadha klungkung tahun 2024.