

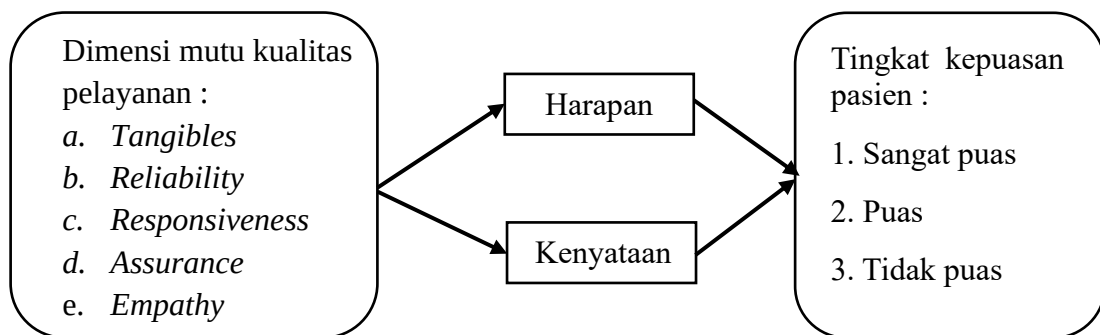
BAB III KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut Astuti (2019), 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.

Berdasarkan tinjauan pustaka maka didapat kerangka konsep sebagai berikut:



Keterangan :

Variabel yang diteliti :

Gambar 1. Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Praktik Dokter Gigi Hello Dentist Sidakarya Kecamatan Denpasar Selatan Tahun 2024

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. Variasi penelitian

Variabel penelitian ditetapkan untuk lebih memudahkan pemahaman kerangka konsep, variabel penelitian yang dimaksud yaitu kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Hello Dentist Sidakarya, Kecamatan Denpasar Selatan, 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	5
1	Kepuasan	Kepuasan adalah rasa puas yang dirasakan pasien yang berkunjung ke praktik dokter gigi <i>hello dentist</i> diukur menggunakan skala <i>likert</i> dengan menggunakan tiga katagori, yaitu : Sangat Puas = (+) Kenyataan > Harapan Puas = (0) Kenyataan = Harapan Tidak Puas = (-) Kenyataan < Harapan	Kuesioner	Ordinal