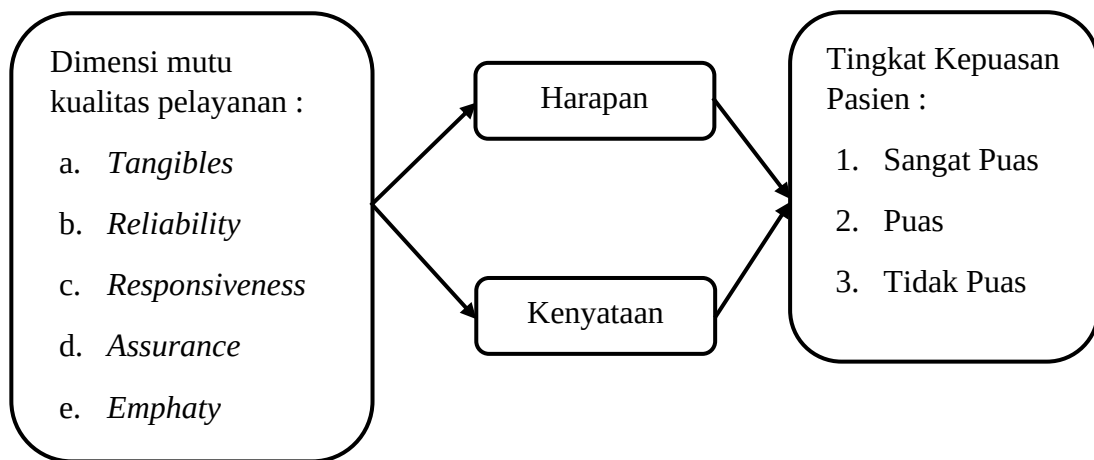


BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut Hafizurrahman (2014), 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

B. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian mempunyai tujuan untuk mempermudah pemahaman kerangka konsep. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri terapis gigi dan mulut tahun 2023 menjadi variabel yang dimaksud.

2. Definisi operasional

Tabel 1.
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Mengukur	Skala Ukur
1	2	3	4
Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi di Kuta Selatan tahun 2024	Kepuasan adalah suatu tingkatan dari persepsi pasien terhadap pelayanan setelah membandingkan dengan harapannya. Harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden setelah mendapat perawatan pada praktik mandiri dokter gigi di Kuta Selatan. Menurut Hafizurrahman 2014, tingkat kepuasan pasien memiliki lima dimensi, yaitu : 1. Tangibles 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empathy Setiap soal pada masing-masing dimensi diukur menggunakan skala likert dengan menggunakan empat kategori, yaitu: 1. Sangat Setuju : 4 2. Setuju : 3 3. Tidak Setuju : 2 4. Sangat Tidak Setuju : 1	Kuesioner	Ordinal