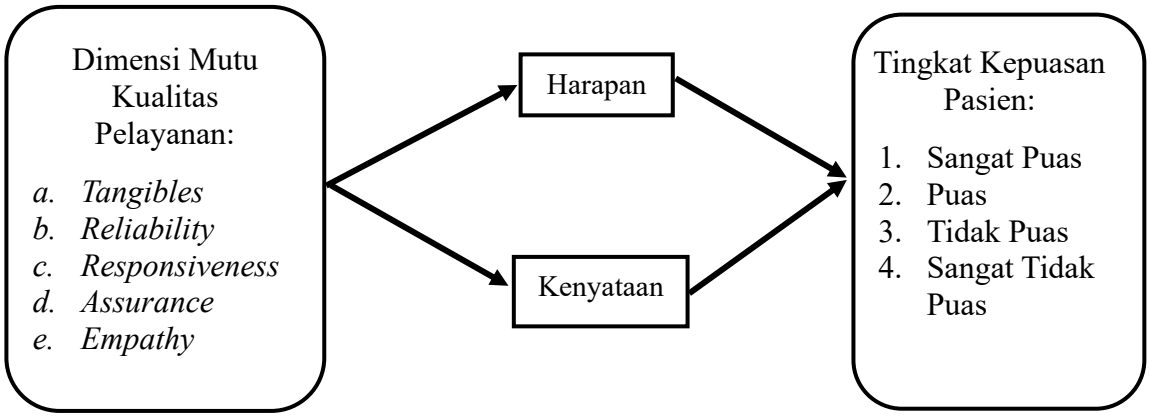
BAB III
KARANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut (Astuti *et al*., 2020), Kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu aspek fisik *(tangibles)*, keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* dan empati *(empathy).*Kerangka teori yaitu:



Keterangan :
Variabel yang diteliti : ☐

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian Tingkat kepuasan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Terapis Gigi di Desa Pedungan Tahun 2025.

B. Variable dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada salah satu praktik mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan pada tahun 2025.

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	Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan Tahun 2025	Harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden setelah mendapat perawatan pada Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut di Desa Pedungan. tingkat kepuasan pasien memiliki lima dimensi, yaitu: *Tangibles, Reliabiliti, Responsiveness, Assurance dan Empathy.* diukur menggunakan skala Likert dengan menggunakan empat kategori, yaitu: 1. Sangat puas = 4 2. Puas = 3 3. Tidak Puas = 2 4. Sangat Tidak Puas = 1	Kuesioner	Ordinal