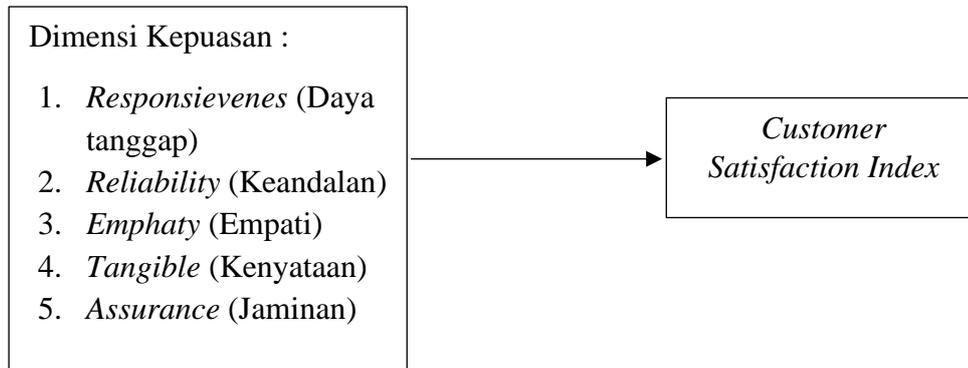


## BAB III

### KERANGKA KONSEP

#### A. Kerangka Konsep



Penjelasan :

*Customer satisfaction index* (CSI) merupakan indeks untuk menentukan kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut yang diukur. Dimana terdapat 5 dimensi kepuasan pasien mengenai kualitas produk dan pelayanan yang terdiri dari *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *tangible* (kenyataan), dan *assurance* (jaminan).

#### B. Variabel dan Definisi Operasional

##### 1. Variabel

Variabel pada penelitian ini terdiri dari satu variabel yaitu *customer satisfaction index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan.

## 2. Definisi Operasional Variabel

Tabel. 1  
Variabel dan Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Cara Pengamatan	Skala Ukur
<i>Customer satisfaction index</i>	Gabungan penilaian kepuasan pasien asing terhadap penyajian makanan yang diberikan dari Rumah Sakit yang meliputi 5 dimensi yaitu, <i>responsiveness, reliability, empathy, tangible, dan assurance</i> . Yang digolongkan dengan kategori : - Sangat baik (3,5324-4,00) - Baik (3,0644-3,532) - Kurang baik (2,60-3,064) - Tidak baik (1,00-2,5996) (Permenpan RB 2017)	Pengisian Angket	Interval