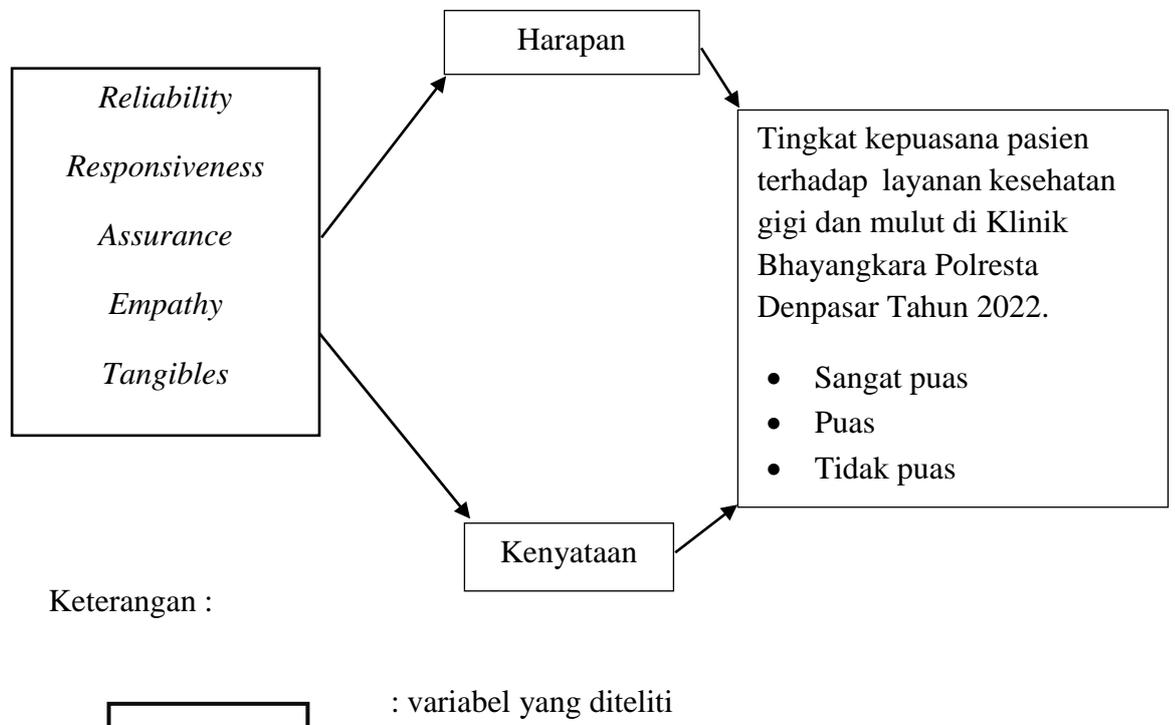


BAB III KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut Tjiptono (2016), Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan berdasarkan dimensi kepuasan pasien yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kerangka teori dapat dilihat pada bagan berikut.



Gambar 1. Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022.

B. Variable dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ditetapkan untuk lebih memudahkan pemahaman kerangka konsep, variabel penelitian yang dimaksud yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022

2. Definisi Operasional

Menurut Tjiptono (2016), Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan berdasarkan dimensi kepuasan pasien yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Tabel 1
Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional

| No. | Variabel Penelitian | Definisi Operasional | Cara Pengukuran | SkalaUkur |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| 1 | Tingkat kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022. | kepuasan yang diharapkan pasien serta harapan dan kenyataan pasien yang diterima dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut terdiri dari 5 dimensi yaitu <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> dan <i>tangibles</i> . Di katagorikan dengan nilai berikut (Sugiyono,2016): Sangat Puas = 4 Puas = 3 Tidak Puas = 2 Sangat Tidak Puas = 1 | Kuisisioner | Ordinal |