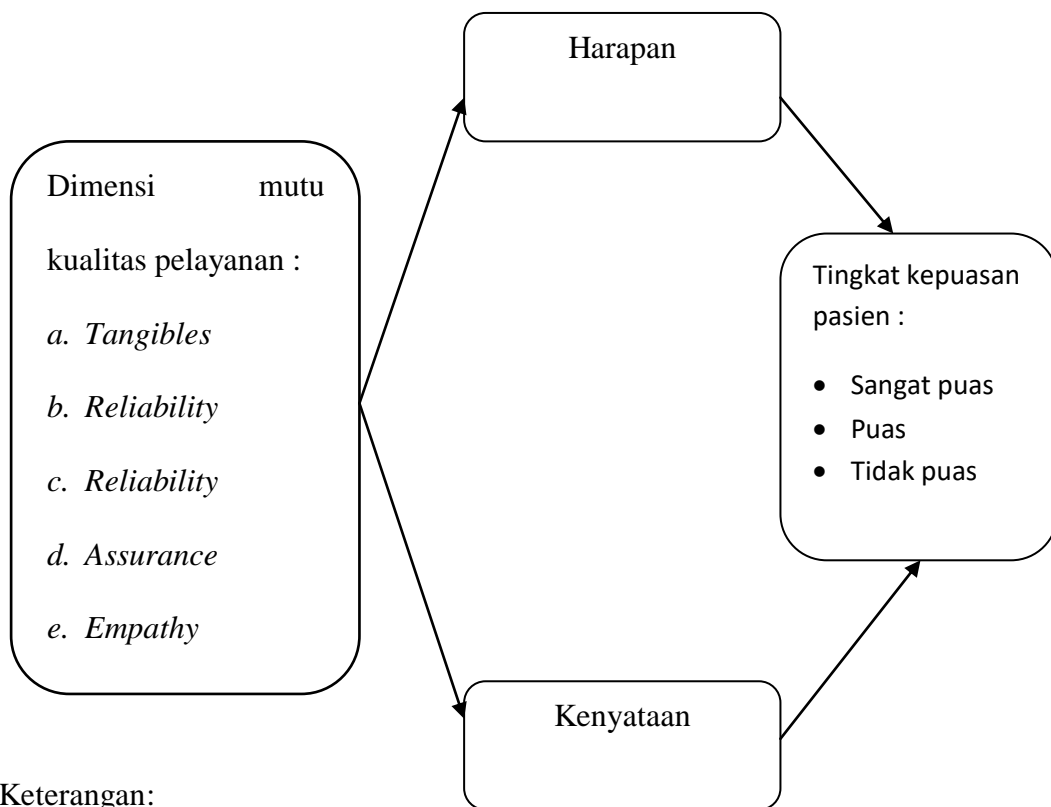


BAB III
KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut Hafizurrahman (2014), dimensi kepuasan kualitas dibagi dalam lima dimensi antara lain sebagai berikut : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Tiga jenis tingkat 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.



Keterangan:

Variable yang diteliti :

Gambar 1. Kerangka Konsep penelitian tingkat kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan 1 tahun 2022.

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Banjarangkan 1 Tahun 2022.

2. Definisi operasional

Tabel 1
Definisi Operasional

No	Variabel penelitian	Definisi operasional	Cara mengukur	Skala ukur
1	Tingkat kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas banjarangkan 1	Harapan dan kenyataan yang di rasakan oleh responden setelah mendapatkan layanan kesehatan gigi dan mulut yang terdiri dari 5 dimensi yaitu : <i>tangables</i> , <i>reability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>ansurance</i> , dan <i>emphaty</i> . Di ukur menggunakann Skala Likert 1. Sangat tidak puas : 1 2. Tidak Puas : 2 3. puas : 3 4. Sangat puas : 4	Kuesioner	Ordinal