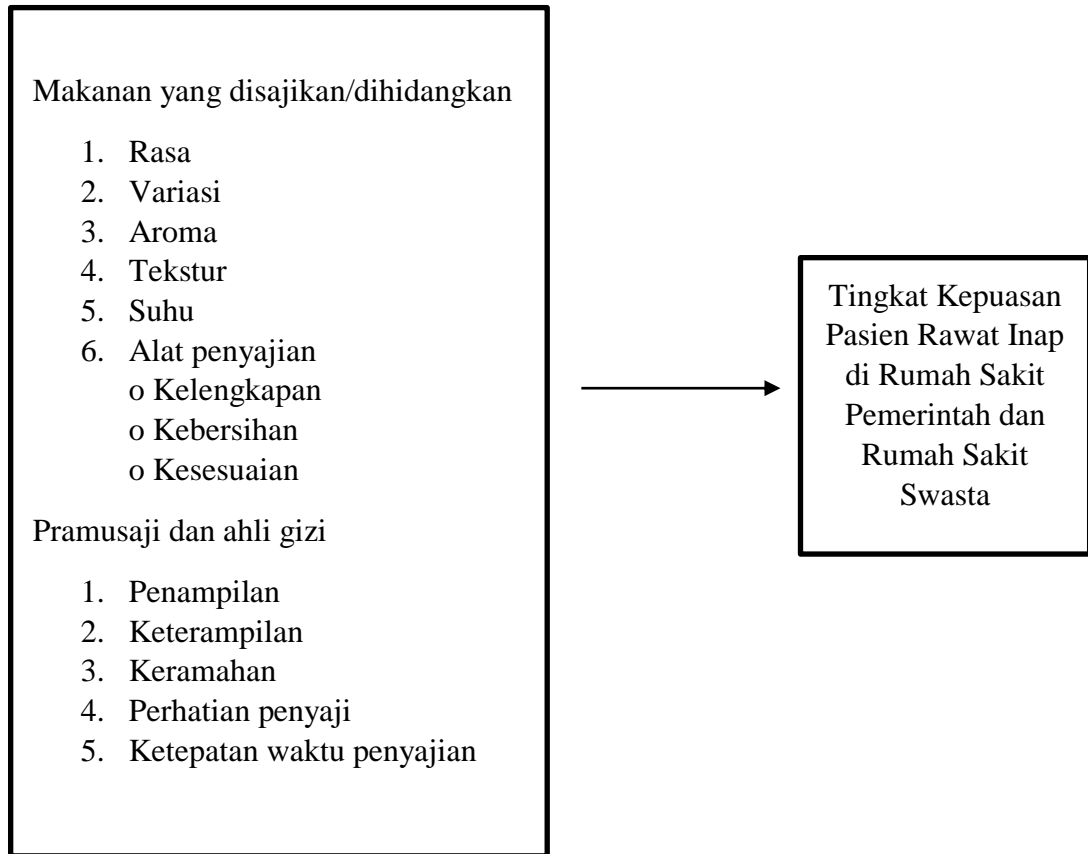


BAB III
KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep



Gambar 1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Keterangan :

—————> : Diteliti

Penjelasan:

Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta tentunya melaksanakan penyelenggaraan makanan bagi pasien rawat inap. Penyelenggaraan makanan yang dilaksanakan salah satunya adalah penyajian makanan yang merupakan komponen yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Adapun penyajian makanan yang dimaksud adalah makanan yang disajikan dan dihidangkan oleh pramusaji dan ahli gizi dalam penyajian makanan.

Aspek-aspek yang masuk ke dalam penyajian makanan yang disajikan antara lain rasa, variasi, aroma, tekstur, suhu, dan alat penyajian (kelengkapan, kebersihan dan kesesuaian). Sedangkan penampilan, keterampilan, keramahan, perhatian penyaji dan ketepatan waktu penyajian masuk ke dalam aspek pramusaji dan ahli gizi.

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel

- a. Variabel *independent* (bebas) yaitu penyajian makanan
- b. Variabel *dependent* (terikat) yaitu tingkat kepuasan

2. Definisi operasional variable

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel

| No. | Variabel | Definisi | Cara ukur | Skala Data |
|-----|-------------------------|---|-----------------|------------|
| 1 | Tingkat Kepuasan Pasien | Tingkat perasaan pasien terhadap pelayanan makanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien yang diukur dengan cara membandingkan pengalaman atau hasil yang dirasakan dengan harapan pasien yang dinilai berdasarkan komponen, yaitu: realibility, responsive, assurance, emphaty, dan tangible. | Studi Literatur | Ordinal |
| | Penyajian Makanan | Makanan yang disuguhkan kepada pasien dengan memperhatikan penampilan makanan (rasa, aroma, tesktur, porsi, variasi) dan sikap penyaji makanan (penampilan, keterampilan, keramahan, perhatian penyaji dan ketepatan waktu penyajian) | | |