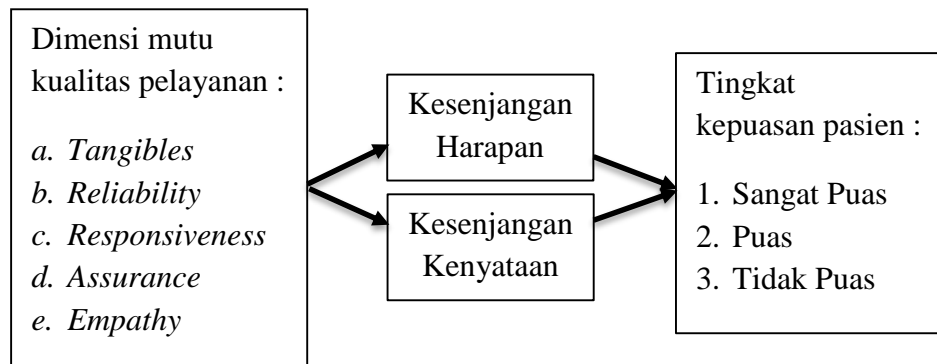


BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Berdasarkan tinjauan pustaka maka didapat kerangka konsep sebagai berikut : Menurut Supranto (2006), kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan dirasakan dan diharapkan. Tiga jenis kepuasan yaitu : bila kepuasan melebihi dari harapan maka pasien sangat puas, bila kepuasan sebanding dengan harapan maka pasien puas, dan bila kepuasan kurang dari harapan maka pasien tidak puas.



Keterangan :

Variabel yang di teliti : _____

Gambar 1. Kerangka Konsep Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi di Wilayah Denpasar Utara, Tahun 2022

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ditetapkan untuk lebih memudahkan pemahaman kerangka konsep, variabel penelitian yang dimaksud yaitu kepuasan layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara, Tahun 2022.

2. Definisi Oprasional

Tabel 1
Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala Ukur
1	2	3	4	5
1	Tingkat Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara, Tahun 2022.	Kepuasan adalah suatu tingkatan dari persepsi pasien terhadap pelayanan setelah membandingkan dengan harapannya. Harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden setelah mendapat perawatan di praktik mandiri dokter gigi di wilayah Denpasar Utara. Menurut Hafizurrahman 2014, tingkat kepuasan pasien memiliki lima dimensi, yaitu : <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Empathy</i> . Dengan skala likert: Sangat Puas = 4 Puas = 3 Tidak Puas = 2 Sangat Tidak Puas = 1	Kuisisioner	Ordinal