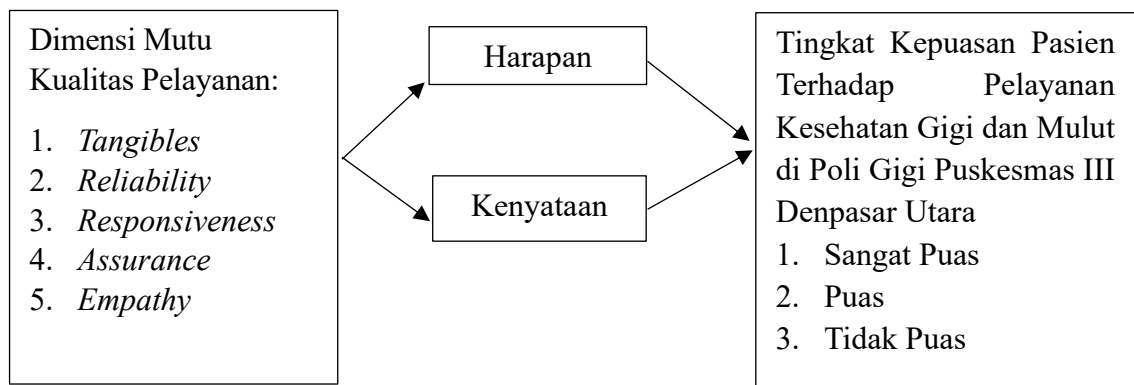


BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut Suryadi & Rachmiana 2024, kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu aspek fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kerangka konsep sebagai berikut:



Keterangan:

Variabel yang diteliti :

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian

B. Variable dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ditetapkan untuk lebih memudahkan pemahaman kerangka konsep, variabel penelitian yang dimaksud yaitu Gambaran Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026

2. Definisi operasional

Tabel 3. 1
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala Ukur
1	Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas III Denpasar Utara Tahun 2026	Harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden setelah mendapat perawatan kesehatan gigi dan mulut. Tingkat kepuasan pasien memiliki lima dimensi, yaitu: <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> . Pengukuran menggunakan skala <i>Likert</i> yaitu: 1. Sangat setuju = 4 2. Setuju = 3 3. Tidak setuju = 2 4. Sangat tidak setuju = 1 Kategori tingkat kepuasan yaitu : Sangat puas, puas dan tidak puas (Wijono dalam Antari 2022)	Kuesioner	Ordinal