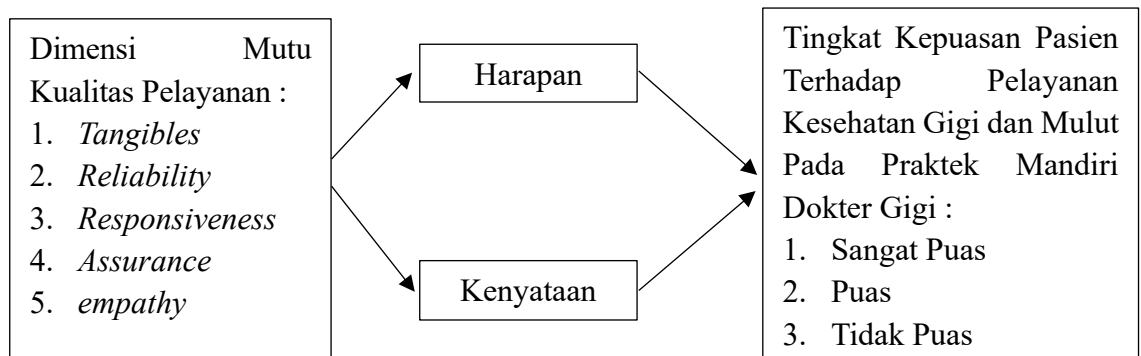


BAB III KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

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



Keterangan:

Variabel yang diteliti :

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian

B. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

Variabel yang diteliti yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi di Desa Batuan Sukawati.

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 Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi di Desa Batuan Sukawati pada tahun 2026	Harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden setelah mendapat perawatan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Mandiri Dokter Gigi di Desa Batuan Sukawati tingkat kepuasan pasien memiliki lima dimensi, yaitu: <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> , dengan kategori, yaitu: a. Sangat puas: 4 b. Puas: 3 c. Tidak Puas: 2 d. Sangat Tidak Puas: 1	Kuesioner	Ordinal