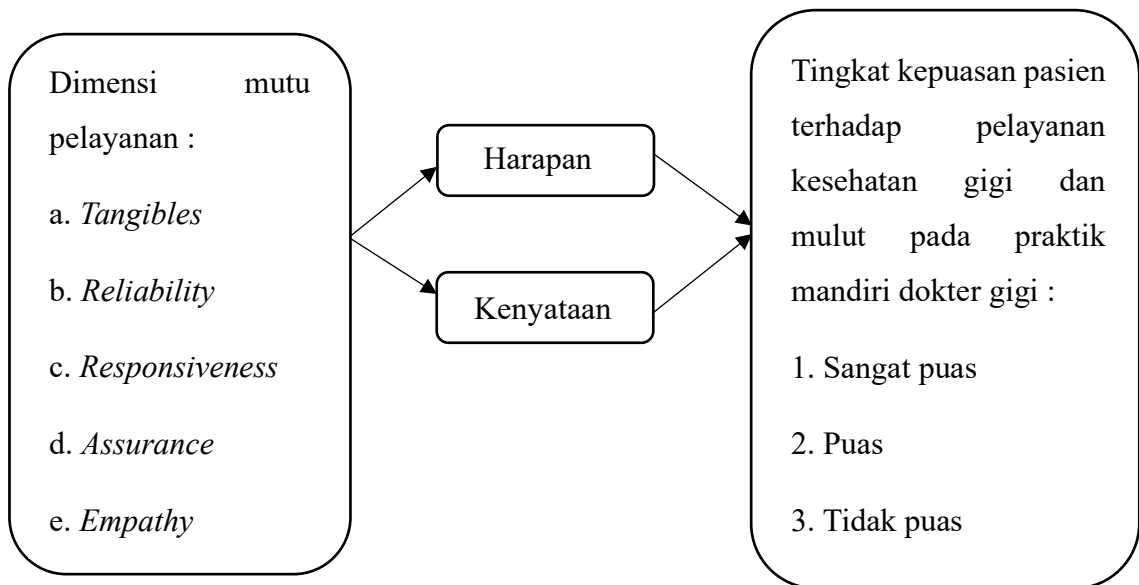


BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Hafizurrahman (2014) menyatakan kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi mutu pelayanan yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan dirasakan dan diharapkan. Tiga jenis 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. Berdasarkan tinjauan pustaka maka didapat kerangka konsep sebagai berikut:



Keterangan :

Variabel yang diteliti :

Gambar 3.1. Kerangka Konsep Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Praktik Mandiri Dokter Gigi Tahun 2026

B. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian mempunyai tujuan untuk mempermudah pemahaman kerangka konsep. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi tahun 2026 menjadi variabel yang dimaksud.

2. Definisi operasional

Tabel 3. 1

Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala Ukur
Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktik mandiri dokter gigi tahun 2026	Kepuasan yang diharapkan pasien serta kenyataan yang diterima pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dimensi kepuasan yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> Hafizurrahman (2014). 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