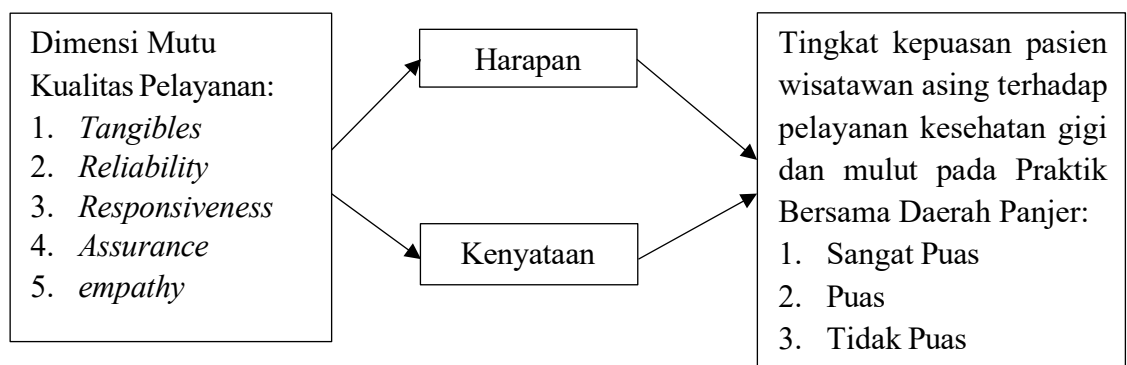


BAB III KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Menurut Astuti dkk., (2020), Kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu aspek fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Kerangka teori yaitu:



Keterangan:

Variabel yang diteliti :

Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian Tingkat kepuasan Pasien Wisatawan Asing Pada Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Praktek Bersama Daerah Panjer Tahun 2026.

B. Variable dan Definisi Operasional

1. Variabel penelitian

Variabel yang diteliti yaitu tingkat kepuasan pasien wisatawan asing pada layanan kesehatan gigi dan mulut pada salah satu praktek bersama di daerah Panjer mandiri pada tahun 2026.

2. Definisi Operasional

Tabel 3.1
Variabel Dan Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala Ukur
Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada praktk bersama daerah Panjer tahun 2026.	Jadi kepuasan yang diharapkan dan kenyataan yang diterima pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut terdiri dari lima dimensi yaitu <i>tangibles, reliabilitiy, responsiveness, assurance dan empathy</i> Hafizurrahman (2014). Diukur menggunakan skala <i>likert</i> dengan menggunakan empat kategori, yaitu: 1. Sangat puas = 4 2. Puas = 3 3. Tidak Puas = 2 4. Sangat Tidak Puas = 1 Kaitegori tingkat kepuasan yaitu : Sangat puas, puas, dan tidak puas. (Wijono dalam Antari, 2022).	Kuesioner	Ordinal