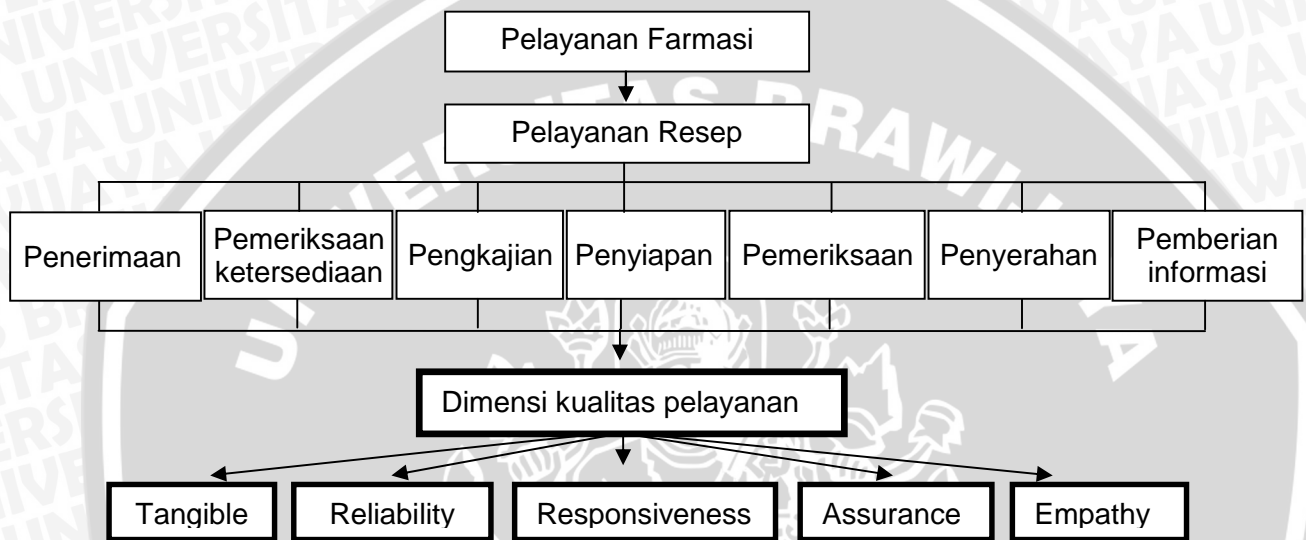


BAB 3

KERANGKA KONSEP

3.1 Kerangka Konsep



Keterangan:



: Variabel yang diteliti



: Variabel utama yang diteliti



: Alur berjalannya variabel yang diteliti



Salah satu bentuk pelayanan farmasi adalah pelayanan resep yang terdiri dari proses penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, pengkajian, penyiapan, pemeriksaan, penyerahan obat, dan pemberian informasi. Pelayanan resep ini berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga dilakukan pengukuran kepuasan pasien berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

