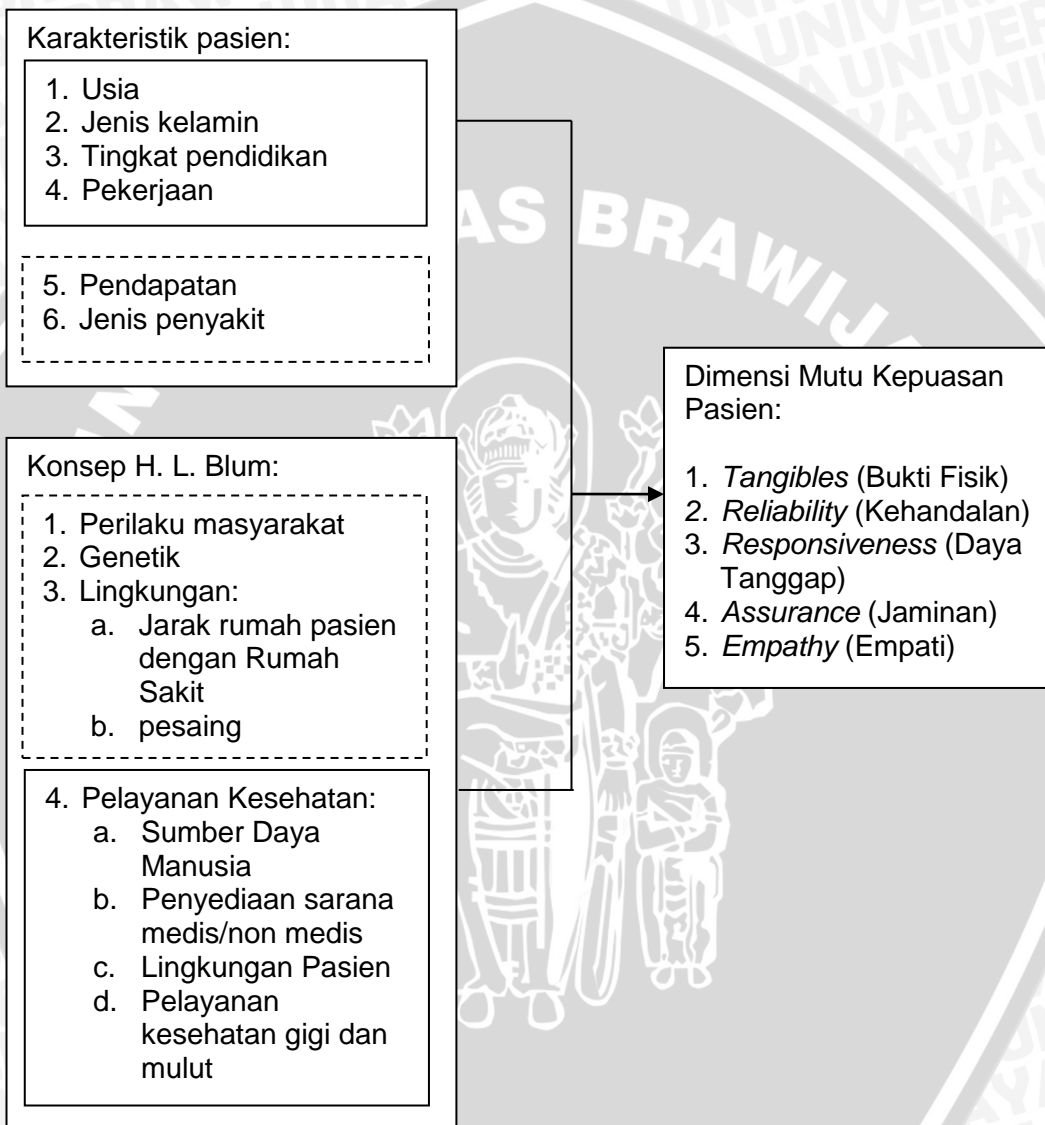


BAB 3

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep



Keterangan :



: Diteliti



: Tidak diteliti



: Mempengaruhi

Gambar 3.1 Skema Kerangka Konseptual



### Keterangan Gambar

Dimensi mutu kepuasan pasien yang terdiri dari beberapa faktor, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, dipengaruhi oleh karakteristik pasien dan pelayanan kesehatan. Karakteristik pasien ini meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan jenis penyakit, akan tetapi pada penelitian ini pendapatan dan jenis penyakit tidak diteliti. Berdasarkan konsep H.L. Blum, konsep hidup sehat terdiri dari empat faktor, yaitu perilaku masyarakat, genetik, lingkungan pasien dan pelayanan kesehatan yang meliputi sumber daya manusia, sarana medis/non medis, lingkungan pasien dan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

### 3.2 Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini adalah “terdapat hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Malang”.

