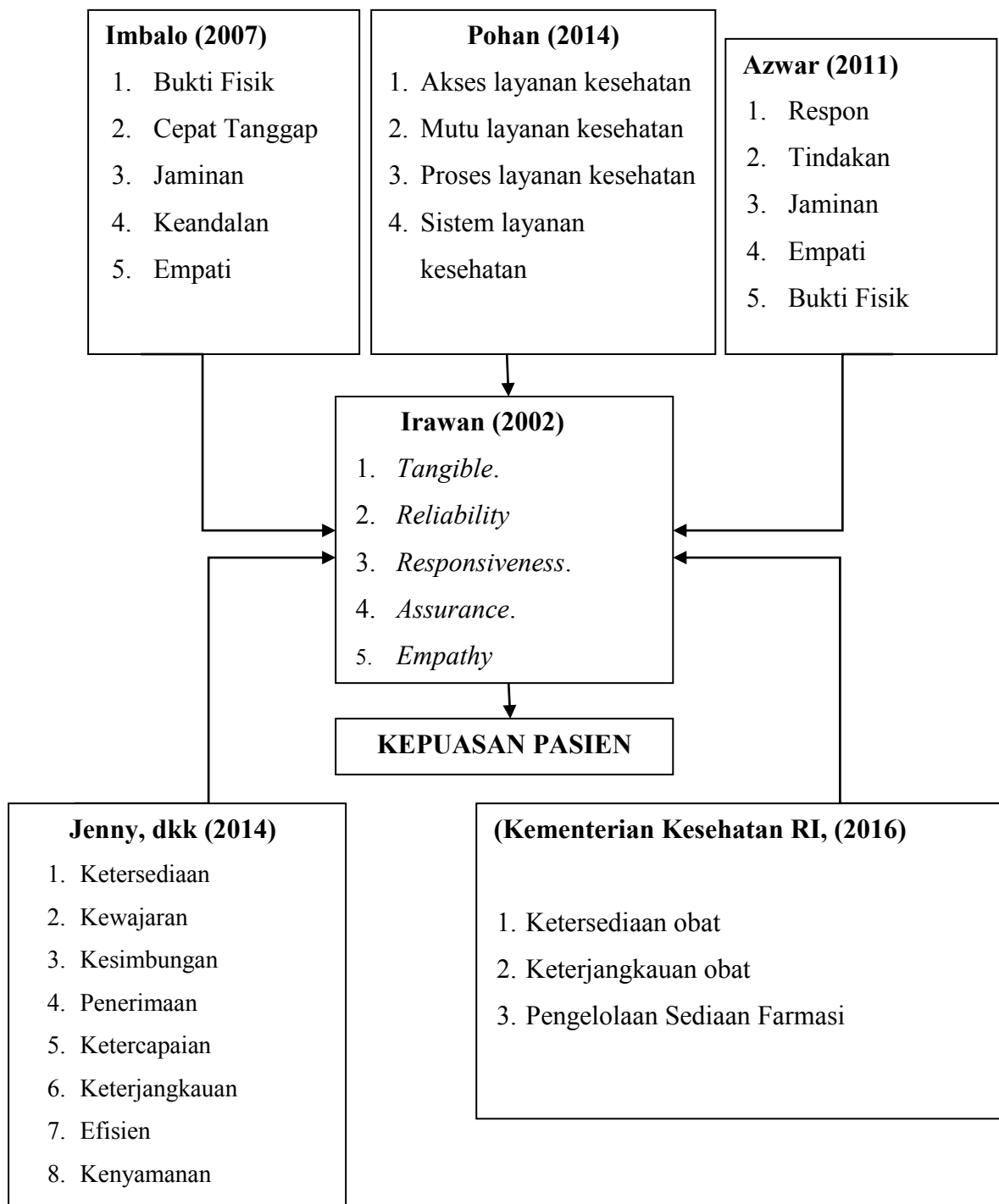


BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Bagan Kerangka Desain Penelitian

Kerangka Desain pada penelitian ini difokuskan pada lima karakteristik pasien yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Pebayuran yaitu :



Gambar 3.1 Bagan Kerangka Metodologi Penelitian

(sumber: Imbalo (2007), Pohan (2007), Azwar (2011), Irawan (2002), Jenny, dkk (2014) serta (Kementerian Kesehatan RI, (2016) serta modifikasi

B. Definisi Bagan Kerangka Desain Penelitian

- a. Keandalan (*reliability*) merupakan tingkat kemampuan & keandalan peugas dalam peningkatan pelayanan.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Jaminan (*assurance*) terkait dengan pengetahuan petugas dan kelengkapan lain dari obat guna menghindari terjadinya *medication error*.
- d. Empati (*empathy*) merupakan tingkat empati petugas dalam peningkatan pelayanan.
- e. Bukti fisik (*tangible*) merupakan suasana dan kondisi di Apotek Puskesmas Pebayuran yang berkaitan dengan sarana dan prasarana.