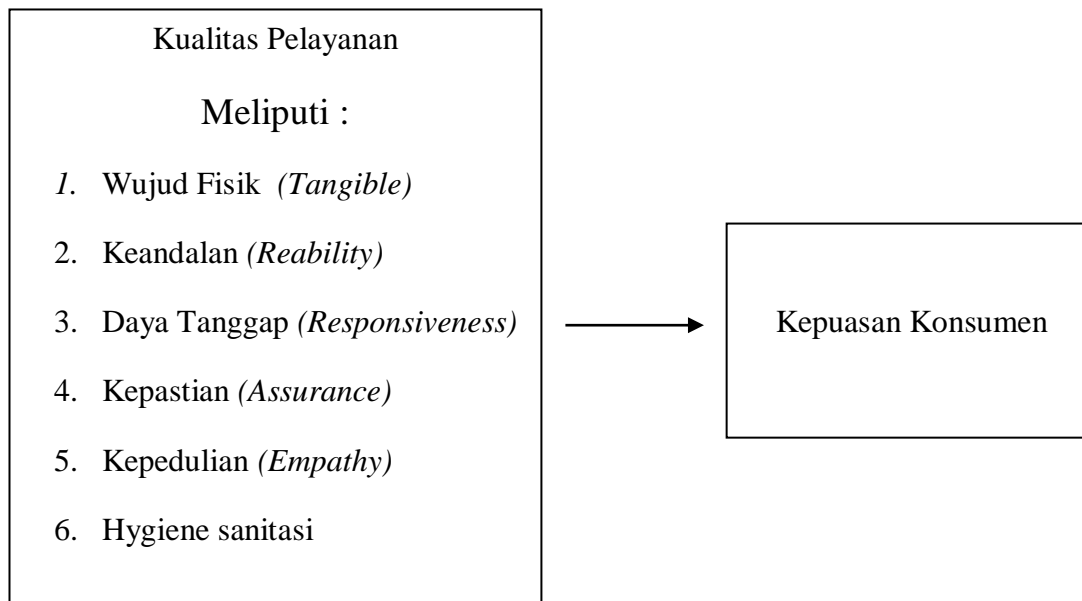


BAB III
KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini, tersaji pada gambar



Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian

Keterangan :

—————→ = variabel yang diteliti

-----→ = variabel yang tidak diteliti

Penjelasan Kerangka Konsep :

Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan di warung Nasi men weti dengan meliputi beberapa metode pengukuran kepuasan konsumen

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Identifikasi Variabel Penelitian

- Variabel bebas (dependent) pada penelitian ini, yaitu Kualitas Pelayanan
- Variabel terikat (Independen) pada penelitian ini, yaitu Kepuasan Konsumen

2. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1.

Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Hasil Ukur	Skala
1	Kepuasan konsumen	Tingkat perasaan konsumen Setelah Membandingkan pelayanan yang dirasakan sesuai harapannya di warung nasi Men Weti Sanur	Wawancara Dengan Kuisisioner	Dinyatakan sebagai skala Likert dengan 3 skala pengukuran : a. Setuju : 3 b. Cukup : 2 c. Tidak puas : 1 Pustaka dari Widagdo WB dkk (2020)	Ordinal
2	Kualitas Pelayanan	Ukuran dalam tingkat pelayanan yang sesuai harapan konsumen warung nasi men weti, berdasarkan dimensi : 1. wujud fisik 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Kepastian 5. Empati 6. hygiene sanitasi	Wawancara dengan Kuisisioner	Dinyatakan sebagai skala Likert dengan 5 tingkatan pengukuran : a. Puas : 3 b. Cukup : 2 c. Tidak puas : 1 Pustaka dari Widagdo WB dkk (2020)	Ordinal

C. Hipotesis

Ada hubungan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, ketanggapan, kepastian, kepedulian, empathy dan hygiene sanitasi) di Warung Makan Tradisional Sanur