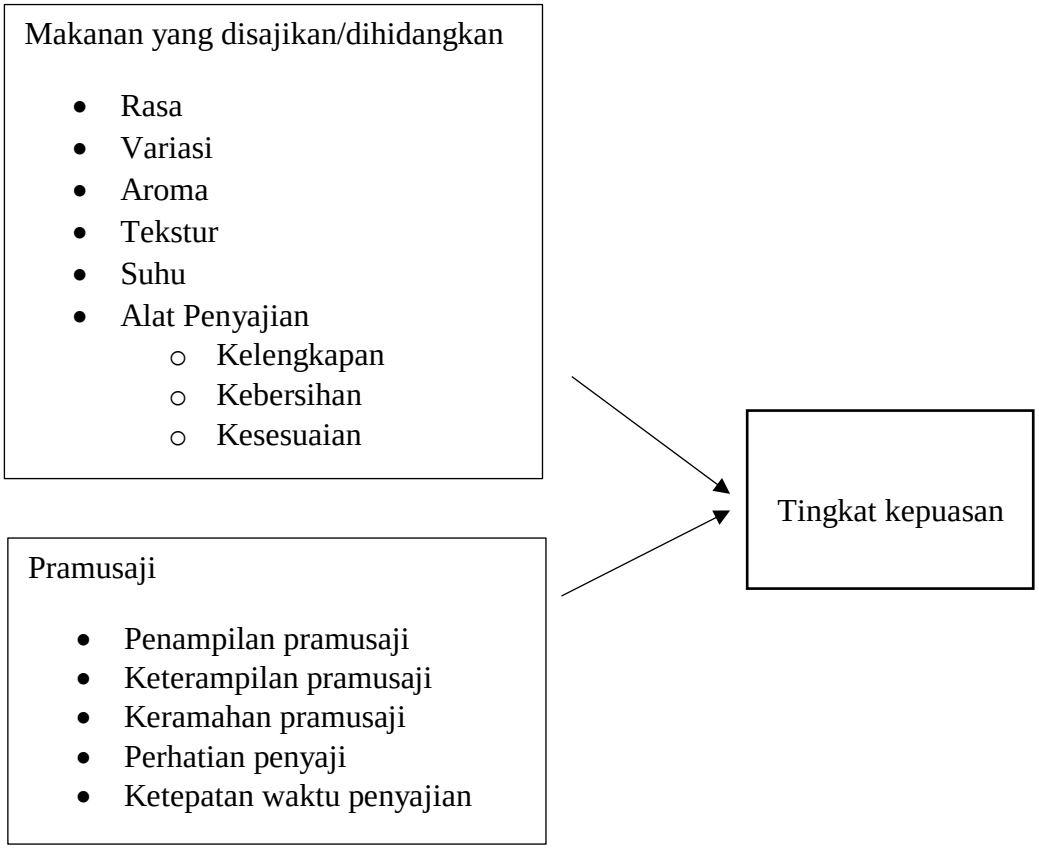
BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep



Gambar 1

Kerangka Konsep

Uraian Kerangka Konsep

Kepuasan klien dapat dipengaruhi oleh makanan yang disajikan meliputi rasa, variasi, aroma, tekstur, suhu, alat penyajian (kelengkapan,

kebersihan, dan kesesuaian alat penyajian), dan pramusaji (penampilan, keterampilan, keramahan, perhatian, dan ketepatan waktu penyajian).

B. Definisi Operasional

Tabel 1
Definisi Operasional

Variabel	Sub Variabel	Definisi	Cara ukur	Alat ukur	H
1	2	3	4	5	
Tingkat kepuasan		Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya	Pengisian angket	Angket harapan dan angket kinerja	Puas: jika Tidak pua 80%
	a. Harapan	Harapan merupakan apa yang konsumen pikirkan harus disediakan oleh penyedia jasa, harapan bukan merupakan prediksi dari apa yang akan disediakan oleh penyedia jasa.	Pengisian Angket	Angket Harapan	Sangat per Penting sk Cukup per Kurang pe Tidak pen
	b. Kinerja	Kinerja adalah pandangan terhadap pelayanan yang telah diterima oleh konsumen	Pengisian Angket	Angket Kinerja	Sangat bai Baik skor Cukup bai Kurang ba Tidak baik