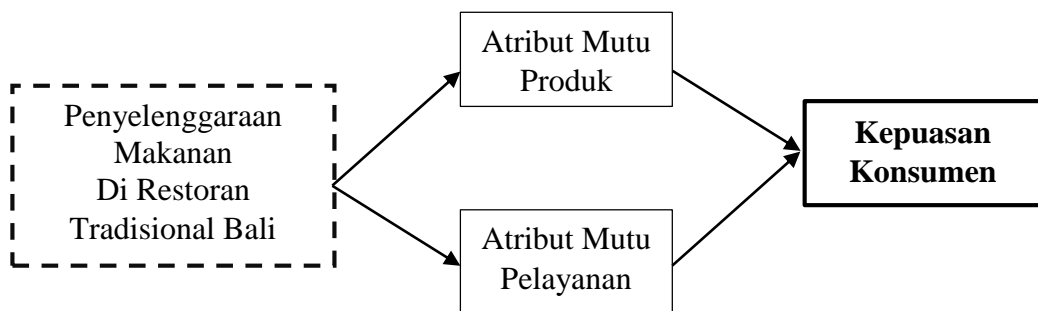


BAB III

KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Adapun hubungan antar variabel yang akan dikaji dalam tugas akhir ini dapat digambarkan dalam kerangka konsep seperti tersaji pada gambar 1.



Gambar 1

Atribut yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen di Restoran Tradisional Bali

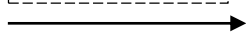
Keterangan:



: Variabel yang diteliti



: Variabel yang tidak diteliti



: Hubungan variabel yang diteliti

Penjelasan Kerangka Konsep:

Dari kerangka konsep di atas dapat dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan makanan di restoran terdapat 2 atribut, yakni atribut mutu produk (cita rasa, porsi, variasi, kebersihan, dan harga) dan atribut mutu pelayanan (keandalan, koresponsifan, jaminan, empati, dan berwujud). Kedua atribut tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Identifikasi Variabel Penelitian

Adapun variabel yang dikaji dalam tugas akhir ini terdiri dari, variabel bebas yaitu, atribut mutu produk dan atribut mutu pelayanan dalam penyelenggaraan makanan restoran, serta variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.

2. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Hasil Ukur	Skala Pengukuran
1	Mutu Produk	Mengukur kepuasan sampel berdasarkan mutu produk yang meliputi: a. Cita rasa b. Porsi c. Variasi d. Kebersihan e. Harga f. Kandungan gizi	Kuisisioner	Dinyatakan sebagai skala <i>Likert</i> dengan 5 tingkatan pengukuran, yaitu: a. SP= Sangat Puas b. P= Puas c. C=Cukup d. KP=Kurang Puas e. TP= Tidak Puas	Skala ordinal dengan 5 kategori pengamatan, yaitu: a. SP= Sangat Puas b. P= Puas c. C=Cukup d. KP=Kurang Puas e. TP= Tidak Puas
2	Mutu Pelayanan	Mengukur kepuasan sampel berdasarkan mutu produk yang meliputi: 1. Salam, sapa, dan sopan santun 2. Pengetahuan tentang menu restoran 3. Kebersihan lingkungan 4. <i>View</i> tempat makan 5. Fasilitas wifi	Kuisisioner	Dinyatakan sebagai skala <i>Likert</i> dengan 5 tingkatan pengukuran, yaitu: a. SP= Sangat Puas b. P= Puas c. C=Cukup d. KP=Kurang Puas e. TP=Tidak Puas	Skala ordinal dengan 5 kategori pengamatan, yaitu: a. SP= Sangat Puas b. P= Puas c. C=Cukup d. KP=Kurang Puas e. TP=Tidak Puas