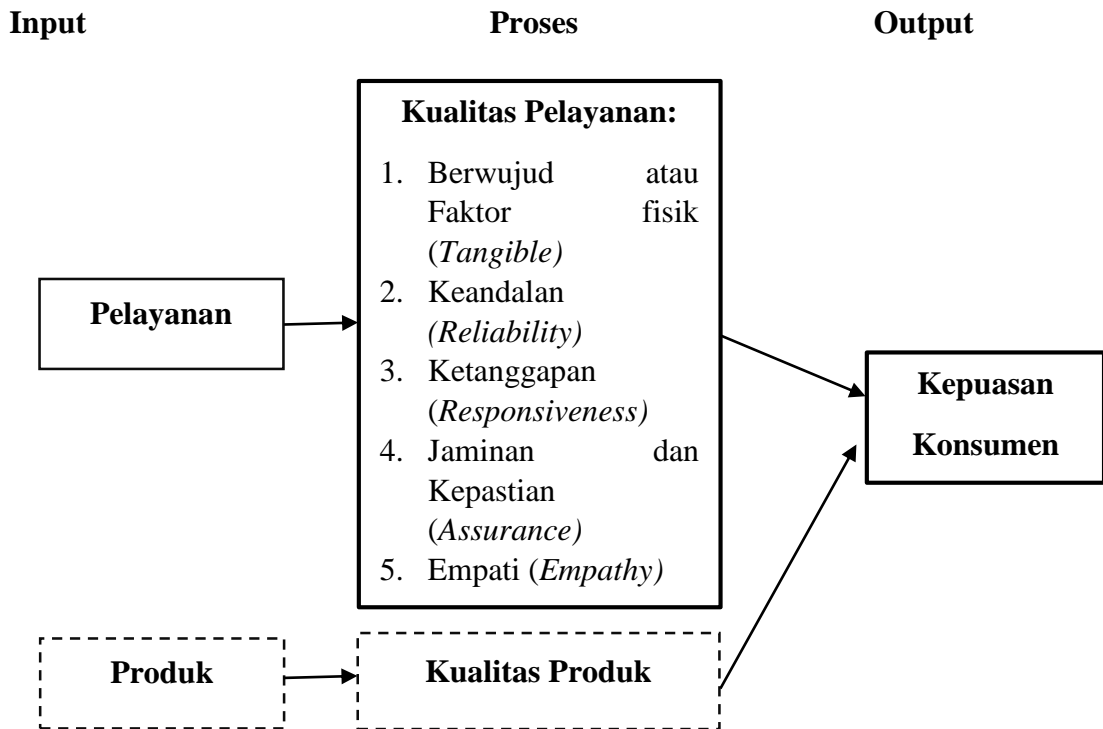


BAB III KERANGKA KONSEP

A. Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini, tersaji pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konsep

Keterangan:



: Variabel yang diteliti



: Variabel yang tidak diteliti

Penjelasan Kerangka Konsep:

Dari kerangka konsep, dapat dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan makanan di restoran terdapat *input*, berupa pelayanan dan produk, serta proses berupa kualitas pelayanan dan kualitas produk yang memengaruhi kepuasan

konsumen. Kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen meliputi, faktor fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Identifikasi variabel penelitian

- a. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu, kualitas pelayanan.
- b. Variabel terikat 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	Kualitas Pelayanan	Ukuran dalam tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen di Kedai Niang berdasarkan dimensi: 1. Faktor fisik 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan dan Kepastian 5. Empati	Kuisisioner	Dinyatakan sebagai skala <i>Likert</i> dengan 5 tingkatan pengukuran: a. Sangat Baik : 81-100 b. Baik : 61-80 c. Cukup : 41-60 d. Kurang :21-40 e. Sangat Kurang: 0-20	Ordinal
2	Kepuasan Konsumen	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan harapannya di Kedai Niang.	Kuisisioner	Dinyatakan sebagai skala <i>Likert</i> dengan 5 tingkatan pengukuran: a. Sangat Puas : 81-100 b. Puas: 61-80 c. Cukup: 41-60 d. Kurang Puas: 21-40 e. Tidak Puas: 0-20	Ordinal

C. Hipotesis

Ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan faktor fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dengan kepuasan konsumen pengunjung restoran Kedai Niang di wilayah Kuta.