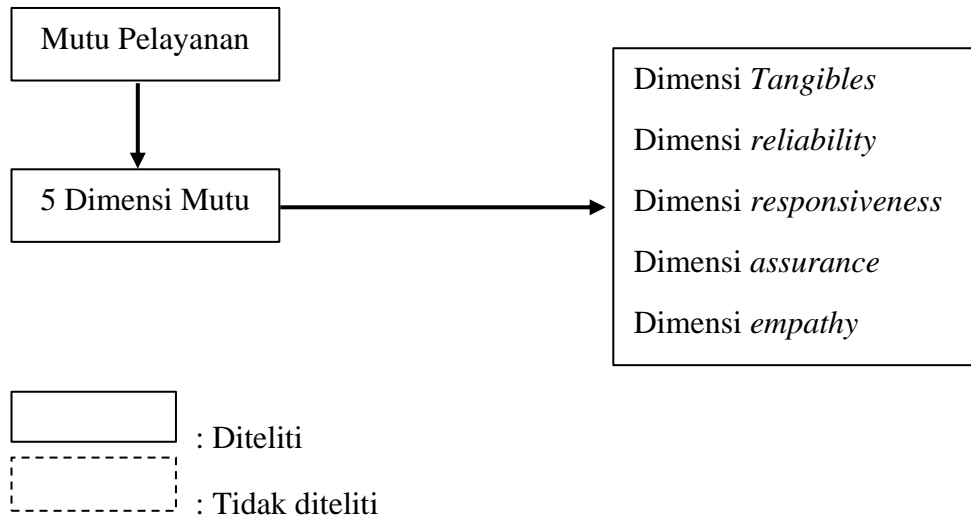


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian (Parasuraman et al., 1985)

3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual diatas dapat diketahui bahwa mutu pelayanan terhadap 5 dimensi mutu (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Setiap dimensi akan dinilai dari faktor – faktor yang mewakili setiap dimensi, sehingga hasil akhir yang ingin dicapai oleh peneliti adalah mengetahui persentase dan rata – rata mutu pelayanan pada masing – masing dimensi.