

### 3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.

Dimensi	Variabel	Definisi Operasional	Pengukuran Variabel
Dimensi kualitas produk, menurut Mullins(2005): <i>1. Performance:</i> Berhubungan dengan karakteristik operasi dari sebuah produk.	1. Kondisi sambel pecel , indikatornya meliputi : a. Kenikmatan b. Kekentalan rasa	Berkaitan dengan aspek fungsional dari produk sambel pecel Taman Sari dan merupakan karakteristik utama yang menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli.	
		a. Kenikmatan rasa yang dirasakan	Skala likert dengan ketentuan : 1. Sangat Tidak Nikmat 2. Kurang nikmat 3. Cukup nikmat 4. Nikmat 5. Sangat nikmat
		b. Kekentalan rasa kacang tanah dan cabe sebagai bahan utama.	Skala likert dengan ketentuan : 1. Sangat tidak terasa 2. Kurang terasa 3. Cukup terasa 4. Terasa 5. Sangat terasa

Tabel 1. (Lanjutan )

Dimensi	Variabel	Definisi Operasional	Pengukuran Variabel
<p>2. <i>Feature</i>: Karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk.</p>	<p>2. Keistimewaan tambahan, indikatornya meliputi : a. Varian ukuran b. Penggunaan cabe</p>	<p>a. Ketersediaan varian ukuran kemasan sambel pecel Taman Sari.</p>	<p>Skala likert dengan ketentuan : 1. Sangat sedikit 2. Kurang banyak 3. Cukup banyak 4. Banyak 5. Sangat banyak</p>
		<p>b. Pemakaian cabe pada sambel pecel Taman Sari.</p>	<p>Skala likert dengan ketentuan : 1. Terlalu pedas 2. Pedas 3. Cukup pedas 4. Kurang pedas 5. Pas</p>
<p>3. <i>Durability</i> Berapa lama tau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti.</p>	<p>3. Daya tahan, indikatornya meliputi : a. Perubahan rasa b. Perubahan warna</p>	<p>Daya tahan dari sambel pecel Taman Sari. a. Rasa sambel pecel Taman Sari tidak berubah setelah disimpan beberapa lama.</p>	<p>Skala likert dengan ketentuan : 1. Sangat berubah 2. Berubah 3. Cukup berubah 4. Berubah sedikit 5. Tetap</p>

Tabel 1.( Lanjutan)

Dimensi	Variabel	Definisi Operasional	Pengukuran Variabel
		b. Warna sambel pecel Taman Sari tidak berubah setelah lama disimpan.	Skala likert dengan ketentuan : 1. Sangat berubah 2. Berubah 3. Cukup berubah 4. Berubah sedikit 5. Tetap
4. <i>Service ability</i> Karakteristik pendukung yang berkaitan secara langsung dengan konsumen.	4. Kemampuan pelayanan meliputi : a. Pelayanan terhadap konsumen b. Info tambahan	Karakteristik pendukung yang berkaitan dengan keramahan , kesopanan dan kemudahan dalam membeli.	
		a. Perlakuan terhadap pelanggan ketika melakukan pembelian sambel pecel Taman Sari.	Skala likert dengan ketentuan : 1. Sangat tidak baik 2. Kurang baik 3. Cukup baik 4. Baik 5. Sangat baik
		b. Pelayan juga memberikan informasi tambahan maupun menjawab pertanyaan konsumen	Skala likert dengan ketentuan : 1. Tidak pernah 2. Jarang 3. Cukup sering 4. Sering 5. Selalu memberi informasi

Tabel 1.( Lanjutan )

Dimensi	Variabel	Definisi Operasional	Pengukuran Variabel
<p>5. <i>Aesthetics</i>                      Berhubungan dengan bagaimana penampilan produk bisa dilihat dari tampak, rasa, bau, dan bentuk produk.</p>	<p>5. Nilai estetika , indikatornya meliputi :                      a. Tampilan kemasan                      b. Tingkat kerapian</p>	<p>Penilaian subyektif berdasarkan penampilan produk sambel pecel Taman Sari bisa dilihat dari tampak dan bentuk produk.</p>	
		<p>a. Kemasan sambel pecel Taman Sari menarik minat beli pelanggan.</p>	<p>Skala likert dengan ketentuan :                      1. Tidak menarik                      2. Kurang menarik                      3. Cukup menarik                      4. Menarik                      5. Sangat menarik</p>
		<p>b. Kerapian dari kemasan sambel pecel Taman Sari</p>	<p>Skala likert dengan ketentuan :                      1. Tidak rapi                      2. Kurang rapi                      3. Cukup rapi                      4. Rapi                      5. Sangat rapi</p>
<p>6. <i>Perceived quality</i>                      Merupakan hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan konsumen kekurangan informasi produk.</p>	<p>6. Kesan Kualitas , indikatornya meliputi :                      a. Kepuasan konsumen</p>	<p>Perasaan pelanggan setelah mengkonsumsi sambel pecel sebagai tambahan informasi .</p>	
		<p>a. Harga yang harus dibayarkan sesuai dengan kualitas sambel pecel Taman Sari.</p>	<p>Skala likert dengan ketentuan :                      1. Sangat tidak puas                      2. Kurang puas                      3. cukup puas                      4. Puas                      5. Sangat puas</p>

