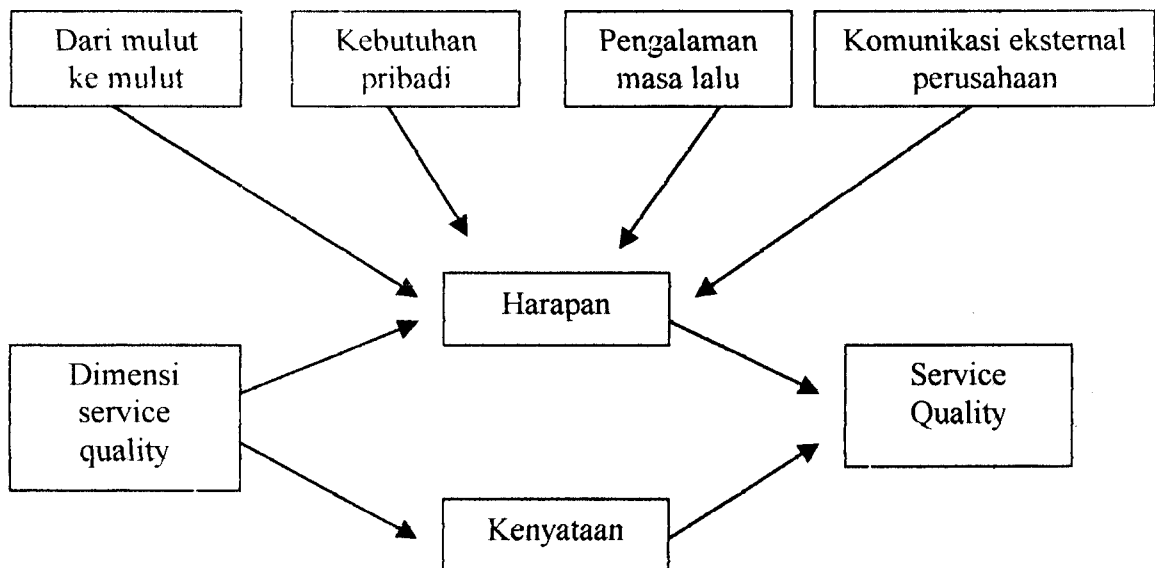


Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil iklan perusahaan.

- e. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

Terjadi bila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa.

Kualitas jasa pelayanan disuatu perusahaan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan



(Budi W. Soetjipto, 1997 : 14)