Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Kentucky Fried Chiken (KFC) cabang Mall Artha Gading di Jakarta Utara = Customer satisfication analysis to the service of kentucky fried chicken (kfc) branch artha gading mall in North Jakarta

Sintara Jaya, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=109204&lokasi=lokal

---

Abstrak

ABSTRAK
Persaingan yang semakin tajam antara perusahaan fast food saat ini, membuat kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan pelanggan haruslah sesuai. Untuk itulah, maka perusahaan perlu menilai faktor-faktor apa yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggannya dan apakah telah dipenuhinya.

Dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu, yaitu: Keandalan (Reliability), Daya Tanggap atau Keresponsifan (Responsiveness), Jaminan atau Keyakinan (Assurance), Empati (Emphaty), Berwujud atau Bukti Langsung (Tangibles). Kelima unsur tersebut akan menjadi acuan utama dalam penelitian ini. Pelayanan pelanggan yang baik hendaknya tidak hanya menyediakan para pelanggan dengan apa yang mereka butuhkan, tetapi juga menyediakan para pelanggan dengan apa yang mereka butuhkan, bahkan sebelum mereka tahu bahwa mereka membutuhkannya.

Penulis melakukan survey dengan menyebar 100 kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Mall Artha Gading di Jakarta Utara. Dan hasil perhitungan dan pengolahan data kuesioner menggunakan Wilcoxon Match Pairs Test diperoleh jumlah jenjang yang kecil sebesar 105. Jumlah jenjang yang kecil Iebih besar dari T tabel sebesar 66. Dengan demikian Ho diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kenyataan dengan harapan pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Mall Artha Gading di Jakarta Utara.

Dari penilaian gap, kartesius, dan Wilcoxon Match Pairs Test antara kenyataan dan harapan pada masing-masing dimensi, didapati bahwa kinerja Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Mall Artha Gading di Jakarta Utara dapat memenuhi harapan pelanggan.