

Pengaruh Kualitas Makanan, Kewajaran Harga dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen KFC di Kota Jakarta = The Effects of Food Quality, Fairness on Prices, and Physical Environment on Customer Satisfaction of KFC Consumers in Jakarta City

Halimah Muhdastiani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920536748&lokasi=lokal>

Abstrak

Membangun kepuasan pelanggan menjadi salah satu yang dapat membentuk kesuksesan bisnis. Karena itu menentukan faktor-faktor yang menentukan kepuasan pelanggan menjadi penting. Penelitian ini memiliki tujuan guna menganalisis pengaruh kualitas makanan, kewajaran harga dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen di KFC Kota Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara online kepada 100 responden yang merupakan konsumen berusia lebih dari 18 tahun di KFC yang mengunjungi KFC di Kota Jakarta minimal tiga kali dalam setahun terakhir dan digunakan untuk analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial berupa regresi berganda dengan menggunakan SPSS versi 25.0 untuk Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan, kewajaran harga dan lingkungan fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini memberikan saran dan pedoman yang berguna bagi pembuat kebijakan di industri restoran cepat saji untuk mengkonfirmasi pentingnya faktor-faktor yang dipilih dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

.....Building customer satisfaction is one that can shape business success. Therefore, determining the factors that effect customer satisfaction is important. This study aims to analyze the effect of food quality, fairness of price and physical environment on customer satisfaction in consumers in KFC, Jakarta. This research uses a quantitative approach with research data collected through the distribution of online questionnaires to 100 respondents who are consumers over 18 years of age at KFC who visited KFC in Jakarta at least three times in the last year and used for descriptive analysis and inferential statistical analysis in the form of regression using SPSS version 25.0 for Windows. The results showed that food quality, fairness of price and physical environment had an influence on customer satisfaction. The results of this study provide useful advice and guidelines for policy makers in the fast food restaurant industry to confirm the importance of selected factors in influencing customer satisfaction.