

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI KFC CABANG AHMAD YANI  
PADANG**

**Refki Sutrisno**, dibawah bimbingan

**Dr. Ir. Hj. Dwi Yuzaria, SE, M.Si dan Elfi Rahmi, S.Pt, MP**

Program Studi Peternakan Fakultas Peternakan

Universitas Andalas 2014

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pelanggan dan karakteristik pembelian serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 27 Januari sampai 9 Februari 2014. Metode penelitian yang digunakan adalah survei, Teknik pengumpulan data dengan observasi dan wawancara melalui menyebarkan kuisisioner kepada 100 responden. Analisa data dilakukan dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah 47% adalah Mahasiswa. Untuk frekuensi pembelian, pelanggan melakukan pembelian ulang sebanyak 2 – 4 kali dalam sebulan dengan jumlah 88%. Jenis produk yang sering dikonsumsi oleh pelanggan adalah paket super besar dengan jumlah 33,1%. Sedangkan volume produk yang dibeli oleh pelanggan dalam satu kali kunjungan adalah 1 – 2 jenis produk atau paket dengan jumlah 85%. Kualitas pelayanan di restoran KFC Cabang Ahmad Yani Padang mendapatkan persentase sebanyak 80%. Secara keseluruhan pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di restoran KFC Cabang Ahmad Yani Padang.

Kata kunci : Karakteristik Pelanggan, Karakteristik Pembelian, Penilaian Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Restoran Cepat Saji