

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN *RESTORAN KENTUCKY
FRIED CHICKEN* (KFC) DI MARGONDA, DEPOK**

**SITI AZHARI PUTRI RACHMANI
8223118220**



**Laporan Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta.**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

***CONSUMER SATISFACTION ANALYSIS OF KENTUCKY
FRIED CHICKEN (KFC) RESTAURANT IN MARGONDA,
DEPOK***

**SITI AZHARI PUTRI RACHMANI
8223118220**



*This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements Associate
Expert Getting By Faculty of Economics, State University of Jakarta*

***MARKETING MANAGEMENT DIII
MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015***

ABSTRAK

SITI AZHARI PUTRI RACHMANI. 2015. 8223118220. Analisis Kepuasan Konsumen Restoran Kentucky Fried Chicken (KFC) di Depok. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen, atribut pelayanan dan atribut produk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deksriptif. Dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka dan kuesioner dengan menyebarkan 100 responden kemudian hasil kuesioner tersebut di rekapitulasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa 59 persen responden restoran KFC berjenis kelamin perempuan, dengan usia yang datang berkisar antara 16-25 tahun, dengan status pekerjaan sebagian besar pelajar/mahasiswa dan konsumen yang datang memiliki pendapatan serta pengeluaran yang sama yaitu < Rp.1.000.000. Untuk atribut produk dan pelayanan yang dinilai oleh konsumen berdasarkan kuesioner didapatkan hasil rata-rata baik sehingga konsumen puas dengan produk serta pelayanan yang ada di restoran KFC di Margonda, Depok.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Atribut Produk dan Pelayanan

ABSTRACT

SITI AZHARI PUTRI RACHMANI. 2015. 8223118220. Consumer Satisfaction Analysis Restaurant Kentucky Fried Chicken (KFC) In Depok. Marketing Diploma Study Program. Department of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This scientific work aims to determine customer satisfaction based on consumer characteristics, quality of service and product attributes. The method used in this research is descriptive analysis. By using data gathered through literature and questionnaires with 100 respondents spread then the questionnaire results in the recapitulation.

Based on the results of the study showed that most respondents KFC restaurant manifold women by 59 percent, with the coming of age ranged from 16-25 years, with most of the employment status of students / college students and consumers who come to have income and expenditure are the same, namely <Rp.1.000.000. For product and service attributes evaluated by consumers based questionnaire showed good average so that consumers are satisfied with the products and services available in KFC restaurants in Margonda, Depok.

Keywords: Consumer Satisfaction, Service and Product Attributes

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing.

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Solikhah, MM
NIP.196206231990032001

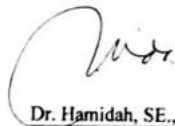

.....

Juni 2015

Ketua Jurusan Manajemen

Jakarta, Juni 2015

Ketua Program Studi



Dr. Hamidah, SE., M.Si
NIP.195603211986032001



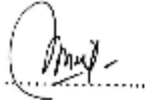
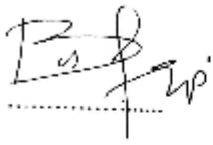

Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP.195702211985302002

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Dekan Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Jakarta



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.si</u> NIP. 195702211985302002		<u>1 Juli 2015</u>
Penguji Ahli		
<u>Dra. Basrah Saidani M.Si</u> NIP. 196301191992032001		<u>1 Juli 2015</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Sholikhah, MM</u> NIP. 196206231990032001		<u>1 Juli 2015</u>

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya pada peneliti, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang merupakan syarat kelulusan di Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dra. Sholikhah, MM Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
2. Drs. Dedi Purwana E. S., M.Bus Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Hamidah, SE, M.Si Selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati M.Si Selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Ayah, Ibu, adik saya, serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh terhadap saya dalam mengerjakan Karya Ilmiah ini.
6. Seluruh pihak Manajemen Restoran KFC Depok yang telah membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian.

7. Kepada Reyhan Ryanafi, Afrizal Zulmi, Adi Susilo, Heksa Ndaru, dan Okvaly Taqual terima kasih atas bantuannya.
8. Seluruh kerabat dan teman-teman Prodi Diploma DIII yang tidak disebutkan namanya ini yang telah membantu peneliti menyelesaikan Karya Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, oleh karena itu Penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu Karya Ilmiah ini.

Jakarta,03 Juli 2015

Peneliti