

ABSTRAK

Judul :Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC (Studi kasus pada KFC Cideng Cabang Jakarta Pusat).

Nama : Roudoh Nur Has

Program Studi : S-1 Manajemen

KFC merupakan perusahaan yang bergerak dibidang makanan cepat saji (*fast food*)KFC pertama kali di Indonesia pada tahun 1979. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC (Studi kasus pada KFC Cideng Cabang Jakarta Pusat). Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat umum yang tinggal diwilayah Jakarta Pusat yang telah membeli dan mengkonsumsi Produk KFC Cideng Cabang Jakarta Pusat. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Non Probability Sampling dengan menggunakan teknik Purposive Sampling sebanyak 165 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yang digunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, kemudian hasil lain dari penelitian ini Kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan Lokasi berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Cideng Cabang Jakarta Pusat .

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.

Abstract

Title : *Effect of Product Quality, Service Quality, and Location on Customer Satisfaction KFC .*

(Case study at KFC Cideng, Central Jakarta Branch).

Name : Roudoh Nur Has

Program Study : S-1 Management

Keywords: Product Quality, Service Quality, and Location for Customer Satisfaction.

KFC is a company engaged in KFC fast food for the first time in Indonesia in 1979. This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and location on KFC customer satisfaction (case study in KFC Cideng, Central Jakarta Branch). The population in this study is the general public who live in the Central Jakarta region who have bought and consumed KFC Cideng Products, Central Jakarta Branch. The sample in this study used the Non Probability Sampling method by using Purposive Sampling as many as 165 respondents. The analytical method used in this study used multiple linear regression analysis to determine the direct and indirect effects between variables. The results of this study indicate that the Product Quality variable has an effect on and is not significant to Customer Satisfaction, then other results from this study Service quality has a significant and significant effect on Customer Satisfaction, while Location has an effect on and significant on Customer Satisfaction of KFC Cideng, Central Jakarta Branch.