

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KENTUCKY FRIED CHICKEN CABANG MALL GAJAHMADA PLAZA JAKARTA PUSAT**

**Edo Suryana Putra, Yusye Milawati.SE. MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Dalam penulisan ilmiah ini yang berjudul Analisis Kepuasan konsumen terhadap pelayanan kentucky Fried Chicken cabang mall gajahmada plaza, Jakarta Pusat. Penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Kentucky Fried Chicken dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Valeria A. Zeithami dan mary Jo bither ( 2003 : 93) yaitu dilihat dari sisi : Keandalan, ketanggapan, jaminan, berwujud dan empati dengan cara membagikan kuesioner kepada 50 responden/ pelanggan Kentuky Fried Chicken, Jakarta Pusat. Dalam penulisan ilmiah ini penulis mengambil data dari Kentucky Fried Chicken yang beralamat di Jl KH Zainal Arifin No 21, Jakarta Pusat. Dalam penulisan ini penulis menggunakan Analisa Tabel frekuensi Chi Square. Dari perhitungan yang didapat  $X^2$  Hitung (98.592388) >  $X^2$  tabel (21,0261) maka tolak  $H_0$ , terima  $H_a$  yang berarti konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kentucky Fried Chicken.