



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2011

Haryanto Baksir

Pengaruh Pelayanan Kasir Terhadap Kepuasan Pembeli KFC Cempaka Mas Lantai Dasar

ABSTRAKSI

Salah satu unsur yang dapat membentuk kepuasan pembeli yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pembeli. KFC merupakan suatu bidang usaha jasa yang bergerak di usaha makanan dan minuman menganggap bahwa Kasir merupakan *frontline* penting yang berhadapan dan berkomunikasi langsung dengan pembeli, hingga diharapkan dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk membuat pembeli senang dan puas hingga berpikir untuk kembali lagi ke KFC.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan kasir terhadap kepuasan pembeli KFC Cempaka Mas lantai dasar. Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah definisi komunikasi, pengertian *public relations*, marketing *public relations*, definisi pelayanan, definisi pembeli, definisi pelayanan pembeli, definisi kepuasan pembeli.

Tipe dari penelitian ini adalah kausal dengan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada pembeli KFC Cempaka Mas lantai dasar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan populasi sebanyak 40.750 orang dan dengan sampel sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian yang didapat yaitu pelayanan mempunyai kontribusi yang cukup besar untuk membentuk kepuasan pembeli di KFC Cempaka Mas lantai dasar. Dari hasil penelitian yang ada juga dapat dilihat bahwa pelayanan yang dilakukan kasir berpengaruh dalam menentukan kepuasan pembeli. Peneliti menyarankan adanya penelitian lanjutan mengenai hal-hal lain yang mempengaruhi kepuasan pembeli terhadap suatu usaha jasa. Suatu pelayanan terbaik yang dilakukan secara konsisten akan mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan pembeli yang menggunakan jasa usaha tersebut.