

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai analisis kualitas kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan pada restoran siap saji KFC. Data diperoleh melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 orang konsumen KFC Supermal Karawaci Tangerang. Teknik pengambilan sampel dengan *Convenience Sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah tingkat kesesuaian responden berdasarkan hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan dan diagram kartesius.

Hasil analisis kualitas kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan pada restoran siap saji KFC menunjukkan bahwa faktor-faktor yang merupakan prioritas utama adalah masalah ketanggapan mengatasi keluhan konsumen, akses menghubungi KFC dan kebersihan outlet. Lalu faktor-faktor yang perlu dipertahankan antara lain ketepatan waktu, melayani sesuai dengan janji, memberikan pelayanan yang sama, kesigapan dalam melayani, sikap sopan santun pegawai, reputasi baik, cara mengkomunikasikan layanan, jam operasional yang nyaman, dan perhatian sungguh-sungguh kepada konsumen. Kemudian faktor-faktor dengan prioritas rendah adalah penyampaian informasi dengan jelas dan lokasi outlet. Sedangkan faktor yang dinilai sangat berlebihan dalam pelaksanaannya adalah kerapian penampilan para pegawai. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk dilakukan pada perusahaan selain restoran siap saji dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata kunci : kualitas kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, restoran siap saji.