

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KFC JAKARTA

Novia Alesia

Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Kwik Kian Gie School Of Business

ABSTRAK

Bisnis dalam industri restoran cepat saji di Indonesia semakin berkembang pesat waktu ke waktu persaingan semakin banyak dan para pemilik brand harus cermat dalam mengamati pasar dan berfokus pada perkembangan usaha di masa sekarang dan mendatang membuat bisnis tetap hidup dan berjalan dengan semestinya. Salah satu restoran cepat saji yang sudah sangat populer di Indonesia yaitu KFC hadir pertama kali pada Oktober 1979 di Jalan Melawai, Jakarta setelah perseroan mendapatkan akuisisi waralaba dan KFC merupakan jaringan restoran cepat saji yang pertama buka di Indonesia. Maka dari itu penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KFC.

Teori yang digunakan penulis untuk mendukung penelitian ini adalah definisi dan indikator-indikator yang berhubungan dengan kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

Objek penelitian ini adalah restoran KFC Jakarta. Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai instrumen dalam berkomunikasi dan pengolahan data. Penarikan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan teknik judgment sampling. Prosedur yang digunakan untuk pengujian dan pengolahan data adalah analisis regresi dengan menggunakan software IBM SPSS Statistic 25.

Hasil penelitian ini membawakan hasil bahwa seluruh indikator dari masing-masing variabel valid dan semua variabel penelitian reliabel. Berdasarkan analisis deskriptif diperoleh hasil bahwa kualitas produk KFC Jakarta baik, Pelanggan KFC Jakarta merasa Puas pada KFC Jakarta dan pelanggan KFC Jakarta Loyal pada KFC Jakarta. Berdasarkan uji normalitas diperoleh hasil bahwa residual berdistribusi normal/masuk akal. Dalam uji multikolinearitas dinyatakan bahwa semua variabel independen tidak terjadi multikolinearitas. Di dalam uji heteroskedastisitas disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Berdasarkan analisis regresi berganda, diperoleh hasil bahwa kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk KFC Jakarta baik, pelanggan KFC Jakarta merasa puas dengan KFC Jakarta, pelanggan KFC Jakarta loyal dengan KFC karena kualitas produk dan rasa puas terhadap KFC.

Kata Kunci: Kualitas Produk , Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Business in the fast-food restaurant industry in Indonesia is growing rapidly over time. The management should put more concerned about observing the market and focusing on the way to the development of business in the present and also future to keep the business keep running properly. One of the fast-food restaurants that have been very popular in Indonesia, KFC first appeared in October 1979 in Jalan Melawai, Jakarta after the company obtained the acquisition of

