

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN DI KFC RUMBAI**

SKRIPSI



OLEH

**YULIA PRAMITA
NIM. 1457201070**

SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

PEKANBARU

2018

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI KFC RUMBAI

Yulia Pramita¹⁾, Elvira Asril²⁾, Lucky Lhaura Van FC³⁾

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Lancang Kuning

Jl. Yos Sudarso KM.8 Rumbai Pekanbaru

E-mail : Yuliapramita63@gmail.com¹⁾, Elvira@unilak.ac.id²⁾ , Lucky@unilak.ac.id³⁾

ABSTRAK

Keluhan dan ketidakpuasan dapat diminimalkan dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak KFC Rumbai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di KFC cabang Rumbai. Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan yang telah melakukan transaksi. Penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif dengan menjelaskan atau menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di KFC Cabang Rumbai. Jumlah sampel penelitian ini ada 98 pelanggan KFC Cabang Rumbai. Analisis data menggunakan Servquel (GAP). Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan konsumen merasa cukup puas terhadap kinerja kualitas pelayanan di KFC Cabang Rumbai.

Kata Kunci : KFC, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, *Servquel (GAP)*