

ABSTRAK

Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Cepat Saji *Western (KFC) dan Asian (HOKBEN) di Bandar Lampung*

Oleh

I Komang Pendi Prajoko

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan kualitas pelayanan restoran cepat saji, yaitu antara restoran cepat saji western KFC dengan restoran cepat saji asian HOKBEN. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi seluruh pengunjung KFC dan HOKBEN di Bandar Lampung. Jumlah sampel dalam penelitian adalah 140 orang. Penelitian ini menggunakan metode independent sample t test yang dapat digunakan untuk mengetahui perbedaan pelayanan yang dimiliki oleh KFC dan HOKBEN. Dimensi yang digunakan untuk mengukur pelayanan kedua restoran cepat saji tersebut adalah DINESERVE. Hasil analisis menyatakan bahwa terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan KFC dan HOKBEN, dan kualitas pelayanan KFC mendapat penilaian yang lebih baik dibanding dengan HOKBEN berdasarkan dimensi DINESERVE.

Keyword: Restoran cepat saji, Independent sample t test, DINESERVE