

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 2, Nomor 3, April 2024, Halaman 88-95
Licensed by CC BY-SA 4.0
E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.11000418)
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11000418>

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Fastfood KFC di Kota Palembang

Sheren Geofany¹, Fifinnela Winie Sari², Heriyanto³
^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Katolik Musi Charitas
Email: Sheregeofany22@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Fastfood. Dalam penelitian ini memiliki beberapa masalah contohnya keterbatasan pengumpulan data kuisioner, beberapa responden kurang responsive. Dalam penelitian ini juga menetapkan populasi dan sampel dimana populasinya adalah seluruh pelanggan Restoran Fastfood KFC di Kota Palembang serta untuk sampelnya yaitu 105 responden. Dari penelitian yang telah dilakukan peneliti menarik kesimpulan bahwa data yang diperoleh merupakan data primer. Untuk perolehan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dimana metode ini biasanya digunakan untuk pengolahan data yang menggunakan analisis linear berganda pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif pada kepuasan pelanggan di Restoran Fastfood KFC di Kota Palembang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, KFC

Abstract

This study was conducted to determine whether service quality and product quality affect customer satisfaction in Fastfood Restaurants. In this study has several problems such as limited questionnaire data collection, some respondents are less responsive. This study also determined the population and sample where the population was all customers of KFC Fastfood Restaurants in Palembang City and for the sample of 105 respondents. From the research that has been done, researchers draw conclusions that the data obtained is primary data. For sample acquisition using non-probability sampling techniques where this method is usually used for data processing using multiple linear analysis data processing using SPSS applications. This research shows the results that service quality, product quality have a positive influence on customer satisfaction at KFC Fastfood Restaurant in Palembang City.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, KFC

Article Info

Received date: 26 March 2024

Revised date: 10 April 2024

Accepted date: 18 April 2024

PENDAHULUAN

Saat ini makanan cepat saji adalah makanan yang menjadi makanan favorit karena rasanya yang enak dan juga tidak memerlukan waktu yang lama untuk menemukan restoran cepat saji. Restoran cepat saji juga menciptakan beberapa menu yang beragam salah satu yang paling populer yaitu ayam goreng. Siapa yang tidak menyukai ayam goreng dimana ayam goreng dapat dikonsumsi oleh semua kalangan usia. Berikut ini contoh salah satu restoran cepat saji yang banyak diminati oleh masyarakat perkotaan adalah Kentucky Fried Chicken (KFC). Walaupun banyak kuliner fast food yang menjadi saingan KFC yang juga menawarkan produk serupa dengan KFC, Namun KFC memiliki banyak pesaing yang sama-sama menjual ayam goreng namun KFC dapat mempertahankan eksistensi brand terbukti dengan perolehan pada ajang penghargaan dimana KFC menjadi Top Brand untuk kategori Fastfood.

KFC adalah salah satu restoran fastfood yang berasal dari Amerika Serikat dimana KFC merupakan pelopor utama restoran fastfood yang menjual hidangan ayam goreng. Dikutip dari laman resmi KFC per tanggal 21-11-2022 KFC sudah memiliki berbagai jaringan restoran KFC dengan total 727 gerai yang tersebar di 170 kota/kabupaten di seluruh Indonesia. Dengan data persebaran gerai-gerai KFC ini menunjukkan bahwa KFC sudah berkembang lama dan dapat bertahan hingga saat ini walaupun banyak pesaing yang muncul seiring dengan perkembangan zaman.

Semakin pesatnya perkembangan dan persaingan yang terjadi di industry makanan dan minuman, maka KFC selalu mengupayakan peningkatan kepercayaan konsumen dan mendapatkan perhatian dari Masyarakat agar dapat mempertahankan kepuasan yang telah diberikan oleh konsumen kepada KFC. Dalam hal kualitas pelayanan KFC selalu mengedepankan pelayanan terbaik terhadap pelanggannya. Sehingga dengan pemberian pelayanan yang ramah, cepat dan tepat menjadi hal utama yang menjadi perhatian penting bagi KFC agar konsumen terus merasa nyaman.

Menurut (Siu & Tak-Hing Cheung, 2011) mengungkapkan bahwa dalam pengukuran kualitas pelayanan pada masa sekarang ini belum terlalu baik dikarenakan keunikan yang dimiliki dalam bidang jasa yang terlalu spesifik. Sehingga peneliti menganjurkan untuk peneliti selanjutnya mencari tau faktor-faktor lain yang berkaitan contohnya harga atau kualitas produk.



Gambar 1 Daftar Restoran Cepat Saji Terfavorit

Berikut ini data restoran cepat saji paling populer di Indonesia 2022. Sehingga dengan terjadinya perubahan zaman dan dengan bertambahnya pendapatan hidup masyarakat akan memberikan pengaruh yang besar dengan berdampak pada perubahan perilaku masyarakat dimana saat ini masyarakat lebih memilih hal yang praktis dan efisien sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Namun tidak menutup kemungkinan masih ada masyarakat yang rela untuk meluangkan waktunya untuk memasak makanan karena hal ini akan berdampak bagi kesehatan. Masyarakat juga memilih sesekali mengkonsumsi makanan fastfood dikarenakan terkadang masyarakat bosan dengan masakan yang dijual sehingga ingin mengganti ke yang lebih praktis dan tentu saja enak. Hal ini bisa kita lihat dengan ramainya pengunjung restoran cepat saji setiap harinya karena masyarakat cenderung untuk menghemat waktu dibandingkan harus repot-repot membuang waktu untuk memasak makanan di rumah. Sehingga dengan adanya restoran fastfood sangat memudahkan masyarakat karena dengan cara penyajiannya yang cepat dan lokasi gerai fastfood yang tersebar dimana-mana memberikan dampak sehingga memudahkan untuk menyantapnya kapan dan dimanapun.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas sendiri adalah hasil yang diperoleh dalam proses perancangan, pembuatan, serta hasil akhir suatu produk yang tujuannya digunakan untuk memuaskan hasrat masyarakat terkait dengan keinginannya sehingga pemikiran yang dibayangkan oleh konsumen dapat sesuai dengan kenyataan yang didapatkan (Wijaya, 2011). Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang dimana saling berhubungan dengan produk serta alam dimana kualitas pelayanan ini digunakan atau dimanfaatkan untuk memenuhi keinginan (Tjiptono, 2006). Menurut Setiawan et al (2019) Kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu produk maupun jasa yang akan diberikan oleh seorang manajemen bagi para konsumen agar dapat memberikan citra yang baik serta rasa puas bagi para onsumen sehingga konsumen memperoleh hasil yang sesuai dengan keinginan serta kebutuhannya.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam (Insrasari,2019,h. 64-65) terdapat beberapa dimensi yang ada di dalam kualitas pelayanan yaitu:

- a. Berwujud (Tangibles). Kemampuan dalam memperlihatkan eksistensi kepada pihak luar.Dimana dengan menyampaikan bagaimana penampakan serta fungsi yang dimiliki dari produk yang dapat digunakan sebagai bagian dalam keadaan di kehidupan sehari-hari hingga pada akhirnya memberikan bukti tersendiri bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat terbaik sehingga konsumen dapat merasakan hal tersebut.
- b. Keandalan (Reliability). Kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik agar konsumen dapat secara senang menerima dan menaruh kepercayaan sehingga konsumen dapat melakukan hal berulang kedepannya.Kinerja yang dicurahkan harus mendekati sesuai dengan kriteria yang diinginkan pelanggan dimana mulai dari keefisiensian waktu,pelayanan yang adil bagi semua pelanggan,sikap yang baik dan tepat terhadap konsumen sehingga pelanggan dapat merasakan sendiri bagaimana pelayanan yang baik yang telah diberikan.
- c. Ketanggapan (Responsiveness). Pada ketanggapan ini membantu memberikan suatu pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat bagi para pelanggan sehingga para pelanggan dapat merasakan bagaimana penyampaian informasi yang diberikan apakah sudah cukup jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen.

Kualitas Produk

Kotler dalam Fitriani, 2017 (Zulian, 2010) kualitas produk adalah ciri-ciri suatu produk yang dapat memberikan ingatan tersendiri kepada penggunanya sehingga kualitas produk mampu mengambil hati para konsumen karena sudah sesuai dengan keinginan yang diinginkan oleh konsumen terkait dengan produk tersebut. Kotler and Armstrong 2004:283 (Rosita, 2016) mengatakan kualitas produk dapat mencerminkan suatu produk yang dipasarkan melalui kemampuan yang diciptakan didalam produk tersebut dimana produk mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan fungsi dan kegunaannya.Sehingga setiap produk memiliki fungsinya masing-masing agar dapat menunjukkan kualitas yang dimiliki. Menurut Tjiptono dalam (Firmansyah, 2019, h. 16–17), indikator kualitas produk sebagai berikut:

1. Kinerja (performance)

Kinerja dalam hal pekerjaan adalah hal mendasar yang perlu diperhatikan agar dengan kinerja yang baik maka konsumen akan merasa senang,namun dengan kinerja yang buruk memberikan ingatan yang buruk kepada konsumen.Sehingga kinerja menjadi hal utama yang harus diperhatikan agar konsumen dapat merasakan ketulusan dalam diri pekerja,dengan begitu dapat memberikan dampak yang positif dimana kenyataan yang terjadi dengan keinginan konsumen dapat selaras.
2. Keistimewaan tambahan (features)

Keistimewaan dapat dikatakan sebagai aspek skunder.Sehingga dalam penawaran suatu produk harus memiliki nilai tersendiri yang dapat menarik minat masyarakat. Seperti contoh produk elektronik, dimana kecagihan-kecagihan yang telah dirancang dengan sedemikian rupa dapat ditawarkan dan dapat dilihat pada menu remote control. Karena saat ini dengan perkembangan teknologi yang terus berkembang, maka fitur menjadi target para produsen untuk terus dapat berinovasi dalam upaya memuaskan keinginan pelanggan.
3. Keandalan (reliability)

Keandalan merupakan suatu dalam dalam produk yang diciptakan dimana dapat memberikan keinginan konsumen dalam membayangkan suatu hal dimana keandalan tersebut dapat memberikan manfaat bagi para pengguna sehingga dapat memberikan hal baru bagi konsumen serta mebebrikan kesan yang baik agar sesuai dengan ekspektasi konsumen.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification)

Kesesuain merupakan hal yang mendasar apakah suatu produk dapat memperlihatkan hasil akhir dengan kriteria tertentu,sehingga produk mempunyai nilai yang tinggi.Dimana hasil akhir ini dapat mempengaruhi ketetapan tujuan yang telah diranvang sebelumnya.
5. Daya tahan (durability)

Daya tahan merupakan alat yang dapat digunakan untuk mengukur siklus produk sehingga kita dapat mengetahui bafaimana teknis dari produk tersebut.Sehingga apabila produk akan dipasarkan pembuat telah mengetahui produk tersebut dapat bertahan berapa lama.Dengan ini membantu memberikan perasaan yang puas kepada konsumen karena konsumen pasti mencari produk yang

memiliki daya tahan yang lama, lalu setelah konsumen mengetahui Tingkat daya tahan pelanggan akan melakukan pengulangan dalam pembelian produk tersebut.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sendiri merupakan proses dimana dalam diri konsumen telah mencocokkan antara apa yang di terima dengan apa yang terjadi. Sehingga apabila seorang konsumen telah merasa puas terhadap fungsi yang dimiliki suatu produk maka kemungkinan konsumen akan melakukan pembelian ulang dan menjadi pelanggan dalam kurun waktu yang panjang (Umar dalam (Indrasari, 2019, h. 82). Menurut Tjiptono dalam (Indrasari, 2019, h. 92) indikator-indikator kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian ekspektasi terdapat tingkat kesesuaian antara kinerja, produk ataupun jasa yang dinikmati dan diharapkan oleh konsumen. Sehingga dengan pembuatan suatu produk yang dapat menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan maka akan memberikan kepuasan secara tidak langsung kepada konsumen.
2. Minat ingin melakukan pembelian kembali dimana konsumen akan melakukan pembelian ulang atau mengunjungi tempat membeli suatu produk karena Ketika konsumen kembali ke tempat tersebut maka konsumen telah merasakan kepuasan dari segi pelayanan, harga ataupun fasilitas tempat perbelanjaan tersebut.
3. Kesiediaan memberitahukan, dimana kondisi ini dapat dilihat dari kepuasan yang dirasakan konsumen akan suatu produk biasanya konsumen akan merekomendasikan produk atau jasa yang sudah digunakan oleh konsumen dengan memberitahukan kepada keluarga atau teman-temannya sehingga inilah yang dikatakan teori Mouth of Mouth.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode Kuantitatif metode yang dihasilkan dengan data berupa angka dari hasil pengisian kuisioner yang dapat digunakan untuk mencari tau hasil dari populasi dan sampel tertentu, (Sugiyono, 2018). Penelitian kuantitatif ini dapat berbentuk angka dan analisis dimana untuk mengetahui hasil dari pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS yang dimana peneliti telah melakukan penyebaran kuisioner ke para responden, sehingga tujuan akhir dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui data yang didapat lalu setelahnya dikembangkan hasilnya menjadi ilmu pengetahuan.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu penjelasan yang general dimana penjelasan yang cukup jelas yang terdiri dari berbagai faktor yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dapat dicari tau kebenarannya dan selanjutnya akan ditarik kesimpulan dari hasil tersebut (Sugiyono:2012). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah mencoba atau melaksanakan pembelian KFC lebih dari duakali. Sampel merupakan beberapa potongan yang didapat dari hasil populasi (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini teknik untuk mengetahui sampel yang diteliti menggunakan teknik non-probability sampling. Berikut ini contoh beberapa kriteria yang dapat digunakan dalam pemilihan sampel yang akan diteliti, yaitu:

- 1) Pengisi kuisioner adalah pelanggan dari restoran fastfood KFC di Kota Palembang
- 2) Rentang usia pengisi kuisioner dapat dimulai dari 15 tahun hingga di atas 50 tahun.
- 3) Pengisi kuisioner merupakan warga Palembang yang telah melakukan pembelian lebih dari 2x

Pertimbangan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah membeli lebih dari 2x di Restoran Fastfood KFC di Kota Palembang. Sehingga pada penelitian ini sampel yang dapat diperoleh dari metode penyebaran kuisioner. Sampel dalam penelitian ini menghasilkan 105 sampel yang diambil dari rumus jumlah item pertanyaan dikali 5.

Jenis dan Sumber Data

Data merupakan hasil dari beberapa informasi yang didapat dari hasil observasi lalu selanjutnya data tersebut menghasilkan angka-angka dan dikategorikan sebagai data yang dapat dihitung. Jenis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan data Primer. Data primer sendiri adalah data yang diperoleh dari dalam penelitian ini yaitu kuisioner yang setelahnya disebarakan kepada pembeli di Restoran Fastfood KFC di Kota Palembang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengisi kuesioner. Kuesioner sendiri merupakan sejumlah pertanyaan yang dibuat berdasarkan dimensi bahan penelitian dan dibuat secara tertulis lalu setelahnya akan disebar sesuai dengan kriteria yang telah dibuat, penyebaran data ini dilakukan secara langsung sehingga dapat mengetahui masalah yang sedang dibahas (Supardi, 2005:127). Sehingga sumber data yang didapat adalah hasil real dikarenakan pengisi kuisisioner ada pembeli yang telah melakukan pembelian berulang di seluruh gerai KFC.

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yaitu suatu proses atau upaya memasak hasil sebagai keterangan baru. Teknik ini dilakukan bertujuan supaya ciri data sebagai lebih gampang dimengerti dan bermanfaat menjadi solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan menggunakan penelitian. Teknik analisis data merupakan metode yang dipakai buat memasak data sebagai keterangan yang gampang dipahami dan berguna menjadi solusi permasalahan. Informasi yang berwawasan luas bisa sebagai panduan pada pengambilan keputusan buat usaha kedepannya. Teknik yang dipakai untuk pengelolaan data dalam penelitian ini dimana peneliti menggunakan SPSS dengan hasil yang didapat lalu diakumulasi yang didapatkan dari hasil pengisian kuisisioner.

HASIL

Penelitian ini dilakukan dengan proses pengumpulan data menggunakan teknik survei dilapangan dengan penyebaran kuesioner (google form) yang disebar dengan menghampiri calon responden yang telah selesai membeli produk KFC.

Profil Responden

Profil pengisi kuisisioner dalam penelitian ini dimasukkan menjadi kategori untuk dapat memberikan gambaran seperti apa sampel penelitian ini. Penelitian ini dikategorikan berdasarkan jenis kelamin. Berikut ini perhitungan frekuensi jenis kelamin:

Tabel 1. Data Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi
Laki-Laki	46 Orang
Perempuan	59 Orang
Jumlah	105 Orang

Uji Kelayakan Instrumen

a) Uji validitas

Uji Validitas merupakan uji dalam pengolahan data dimana data yang didapatkan oleh peneliti diuji untuk mencari tau item pertanyaan mana yang sudah valid terbukti kebenarannya sehingga dapat menjadi pendukung untuk pertanyaan lainnya. Dalam hasil akhir uji validitas semua item pertanyaan harus dibawah 0,05 agar semua pertanyaan dapat hasil valid.

b) Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan hasil output pengukuran yang menggunakan objek yang mirip, akan membentuk data yang sama. Kuisisioner dapat dikatakan reliabel jika semua jawaban yang didapat dari item pertanyaan semuanya konsisten dimana tidak ada jawaban yang paling rendah diantara yang paling tinggi atau sebaliknya. Alat buat mengukur reabilitas merupakan Cronbach Alpha. Dimana hasil tersebut kurang dari 0,60 dikatakan tidak reliabel.

Uji Asumsi Klasik

A) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data memakai uji Kolmogorov-Smirnov pada program pelaksanaan SPSS menggunakan independent probabilitas (sig) 0,05. Kriteria pengujian uji Kolmogorov-Smirnov merupakan nilai probabilitas dengan nilai sig diatas 0,05 maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi secara normal. Namun apabila probabilitas sig kurang dari 0 atau lebih dari 10 maka dikatakan terdapat gejala multikolonieritas pada data yang sedang di uji.

B) Uji Multikolonieritas

Untuk mengetahui dan mengidentifikasi ada atau tidaknya gejala multikolinieritas pada sebuah model regresi yang telah dibuat dapat dilakukan dengan melakukan pengujian

multikolinearitas dengan melihat hasil pengujian berupa besaran nilai Tolerance serta nilai Variance Factor (VIF).

C) Uji Heteroskedastisitas

Uji teroskedastisitas buat menguji terjadinya heteroskedastisitas atau tidak sehingga akan dilihat berdasarkan nilai koefisien hubungan antara masing- masing variabel bebas menggunakan variabel pengganggu. Apabila nilai probabilitas sig lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga untuk mengetahui gejala heteroskedastisitas ialah dengan melihat nilai koefisien signifikansi yang diperoleh haruslah lebih besar dari independent signifikansi yang telah ditetapkan.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda bertujuan untuk mengukur hubungan yang terjadi antar dua variabel atau lebih sehingga dengan memperlihatkan hasil independent kemiringan suatu arah antar hubungan variabel dependent dan variabel independent akan mengetahui hasil dari pengujian tersebut.

Uji Hipotesis

Pada proses penelitian ini untuk mendapatkan hasil hipotesis maka digunakanlah Uji t. Dima uji t bertujuan untuk mengetahui dengan menguji nilai regresi masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen sehingga dapat mengetahui hasil besaran pengaruh variabel bebas dengan variabel yang terikat tersebut.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dikerjakan untuk mengetahui kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Fastfood KFC di Kota Palembang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat mencari tau pengaruh lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

1. Kualitas Pelayanan mempengaruhi secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran KFC di Kota Palembang.

Berdasarkan hasil yang didapat dari pengujian hipotesis H1 diterima sehingga hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Kualitas Produk mempengaruhi secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran KFC di Kota Palembang.

Hasil dari pengolahan data memperlihatkan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Fastfood di Kota Palembang .

SIMPULAN

Dari hasil dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pada perolehan terakhir pengujian hipotesis maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas produk memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan dengan dibantu oleh bukti berupa table t hitung yang dimana hasil sign kurang dari 0,05.
2. Dari hasil pengujian hipotesis, ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan yang dimana berdasarkan table t hitung signifikansi menunjukkan hasil kurang dari 0,05.

KETERBATASAN

Dalam melakukan penelitian ini, maka pasti akan menemukan beberapa keterbatasan yang tidak mungkin ditutupi. Berikut ini peneliti menjabarkan beberapa keterbatasan-keterbatasan yang terjadi disaat melakukan penelitian diantaranya:

1. Kesulitan mencari responden karena proses pengumpulan dilakukan secara langsung dimana mengunjungi konsumen yang ada di dalam gerai KFC.
2. Keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian, dikarenakan dari pagi hingga sore peneliti bekerja lalu sore dilanjutkan kuliah. Maka waktu yang digunakan untuk mengumpulkan data kuisioner hanya hari weekend saja.
3. Tingkat partisipasi responden yang masih kurang responsif, karena ada beberapa konsumen yang menolak untuk diminta waktu sebentar dalam pengisian kuisioner.

SARAN

1. Bagi penelitian selanjutnya disarankan bahwa peneliti dapat mencari calon responden yang cukup responsive sehingga memudahkan peneliti.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode selain metode penyebaran kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data, tetapi akan lebih baik jika ditambahkan dengan pengamatan di beberapa gerai KFC sehingga akan mendapatkan data yang dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir akan menjadi lebih valid.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan akan memberikan tambahan jumlah variabel terbaru yang saling terkait dengan kepuasan pelanggan. Sehingga hal ini dibuat agar dapat mengetahui lebih banyak lagi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam membeli suatu produk.

REFERENSI

- Aditya, R. B. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan." *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*.
- Aisyah, R. S., and M. Tuti. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Di Restoran Joe's Grill Swiss Bell-Hotel Mangga Besar." *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Alvianna, S., I. Husnita, S. Hidayatullah, and ... 2021. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Panderma Coffee Shop Di Masa Pandemi Covid-19." ... *of Management and ...*
- Elvina, C., and R. B. Lestari. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ichiban Sushi Di Palembang Trade Center." *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*.
- Gunawan, K., and C. A. Pramuditha. 2022. "Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mie Ayam Atet Palembang)." *Publikasi Riset Mahasiswa*
- Hanny, H., and K. Krisyana. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kafe Di Kota Batam." *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan ...*
- Hernikasari, I., H. Ali, and H. Hadita. 2022. "Model Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Bear Brand: Harga Dan Kualitas Produk." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*.
- Husna, A. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, Kualitas Produk Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ayam Geprek Warung Endus Sibuya." *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*.
- Jamaludin, A. 2018. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang." *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*.
- Khairusy, M. A., and R. Febriani. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan KFC Store Merdeka Bandung)." *Jurnal Manajemen Dan ...*
- Kristanto, J. O. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe One Eighteenth Coffee." *Agora*.
- Laetitia, S. I., E. Alexandrina, and ... 2021. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place." *Jurnal Ilmiah Manajemen*
- Permatasari, D., and ... 2020. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Richeese Factory Cabang Sudirman Yogyakarta." ... *Bisnis: Jurnal Ilmiah*
- Pulumbara, G. F., F. Latief, and B. U. Ilham. 2023. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Minuman JR Tea." ... *Manuver: Akuntansi Dan ...*
- Putra, J. P., and T. J. R. Sitinjak. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Starbucks Di Summarecon Mall Kelapa Gading 3." *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan ...*
- Putra, KAGK, and N. K. Seminari. 2020. "Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kewajaran Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan The Old Champ Cafe."
- Ramadhan, D., and P. B. Mahargiono. 2020. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Store Atmosphere Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tepi Barat Rumah Kopi Rungkut Surabaya."

Jurnal Ilmu Dan

- Saraswati, Y. D. 2021. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Di Samarinda." *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*.
- Sari, D. K., and S. Paludi. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Uccello." *Panorama Nusantara*.
- Silvia, R., and R. Arifiansyah. 2023. "Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cillo Coffee." ... *Ilmiah Ilmu Manajemen Dan*
- Syarigawir, S., H. Irawan, and A. Rahman. 2022. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BERKAH PANAİKANG KEC. SINJAI TIMUR KAB" ... *Keuangan, Ekonomi Dan*
- Tsalatsa, M. A., and T. Sudarwanto. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Diskusi Kopi Kafe Gresik." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*
- Ulya, A. N., and O. Karneli. 2018. "Pengaruh Diversifikasi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Rabbani Cabang Pekanbaru." ... *(JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu*
- Wahyudi, M. 2018. *Pengaruh Harga, Lokasi, Suasana Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Lele Kepruk*. eprints.radenfatah.ac.id.
- Wiranata, A., and S. Suwitho. 2020. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kafe RS Kopi." ... *Dan Riset Manajemen (JIRM)*.