



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

USAHA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN METODE ZONE OF TOLERANCE
(STUDI KASUS:KFC, DI BANDA ACEH)

ABSTRACT

Restoran Kentucky Fried Chicken merupakan salah satu restoran makanan cepat saji yang sudah berkembang pesat dan memiliki jaringan bisnis yang luas, dengan menggunakan sistem pelayanan yang cepat dan tepat, sehingga pelanggan akan merasa puas dibandingkan restoran cepat saji lainnya. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan pada restoran cepat saji dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam hal kualitas produk, harga, promosi dan distribusi di antara sekian banyaknya restoran cepat saji yang ada di Indonesia. Persaingan yang ketat menyebabkan restoran perlu melakukan usaha pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan restoran cepat saji KFC di Banda Aceh. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Penelitian ini menggunakan 100 kuesioner, dengan metode zone of tolerance. Metode ini dapat menggambarkan tingkat layanan harapan, layanan sekarang, dan layanan minimal pada KFC Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan seluruh atribut pelayanan berada dalam zona toleransi, yang artinya pelayanan yang diberikan KFC kurang memuaskan namun masih dapat diterima oleh pelanggan. Hasil analisis data dengan metode zone of tolerance diperoleh 5 atribut dan 4 dimensi yang diprioritaskan untuk diperbaiki, agar kualitas layanan KFC semakin meningkat dimasa yang akan datang.