

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas layanan di restoran cepat saji KFC Ahmad Yani Surabaya. Data yang digunakan di dalam penelitian ini bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Target populasi adalah konsumen KFC yang bertempat tinggal di Surabaya yang pernah mengunjungi KFC Ahmad Yani Surabaya. Karakteristik populasi adalah pria atau wanita, minimal pendidikan terakhir SMA, bertempat tinggal di Surabaya, pernah mengunjungi KFC Ahmad Yani Surabaya minimal 2x dalam 3 bulan terakhir, membeli makanan dan pernah makan di restoran Ahmad Yani Surabaya.

Penelitian ini menggunakan aras pengukuran interval, yaitu suatu pengukuran yang mempunyai jarak yang sama dan selisih yang jelas. Jenis skala pengukuran yang digunakan adalah *numerical scale* yang menggunakan tujuh tingkatan pilihan jawaban yang sudah tersedia disetiap pertanyaan yang terdapat pada kuesioner. Penelitian ini menggunakan Statistik Deskriptif yakni antara lain *Mean* (rata-rata), Standar Deviasi dan koefisien varians.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa secara umum responden memiliki pengalaman yang baik dan merasa puas terhadap layanan KFC Ahmad Yani Surabaya. Dimensi kualitas layanan di KFC Ahmad Yani Surabaya yang paling baik menurut responden adalah dimensi *responsiveness* dimana item pertanyaan yang paling tinggi nilai *mean* nya adalah pernyataan kemampuan karyawan KFC Ahmad Yani Surabaya menjawab pertanyaan Anda dengan baik.

Kata Kunci : Layanan, Kualitas Layanan, Restoran

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the quality of service at fast food restaurants KFC Ahmad Yani Surabaya. The data used in this study derived from primary data, is data obtained through questionnaires. The target population is KFC consumers residing in Surabaya who visited the KFC Ahmad Yani Surabaya. Characteristics of the population is male or female, minimum education past high school, residing in Surabaya, visited KFC Ahmad Yani Surabaya at least 2x in the last 3 months, buy food and never eat at the restaurant Ahmad Yani Surabaya.

This study uses cedar measurement interval, which is a measurement that have the same distance and the difference is clear. Type of measurement scale used is the numerical scale that uses seven levels of response options that are already available in every questions in the questionnaire. This study used descriptive statistics that include Mean (average), standard deviation and coefficient of variance.

From the results of the study showed that respondents generally perceive the quality of service at KFC Ahmad Yani Surabaya has been good. Dimensions of service quality at KFC Ahmad Yani Surabaya 's most well according to the respondents is the dimension in which the responsiveness highest item question its mean value is a statement of the employee's ability KFC Ahmad Yani Surabaya answer your question properly.

Keywords : Quality, Service Quality, Restaurant