

ABSTRAK

Surabaya merupakan salah satu kota metropolis yang dinamis dan dikenal sebagai kota terbesar kedua di Indonesia, setelah Jakarta. Sebagai kota metropolis yang sibuk, perkembangan industri perdagangan dan bisnis pun bergerak pesat, termasuk restoran. Banyak didirikannya usaha yang menyediakan makanan di Surabaya dikarenakan para pengusaha melihat adanya peluang bisnis dan juga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Perkembangan *fast food* mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. KFC merupakan restoran *fast food* terfavorit di Surabaya.

Berdasarkan penelitian Hong Qin dan Victory R. Prybutok pada tahun 2008, diketahui bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi *behavioral intention*, kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, kualitas layanan mempengaruhi *behavioral intention*, dan kualitas makanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan mempengaruhi *behavioral intention*, menguji pengaruh kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, untuk menguji kualitas layanan mempengaruhi *behavioral intention* serta menguji pengaruh kualitas makanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di KFC cabang Darmo Surabaya.

Penelitian ini menggunakan teknik *structural equation modeling* (SEM) melalui program AMOS. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 190 responden dengan metode pengambilan sampel *non probability sampling* dan teknik pengambilan sampel adalah *convenience sampling*.

Hasil dari penelitian ini adalah adanya pengaruh kualitas layanan (*service quality*), kualitas makanan (*food quality*), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) terhadap *behavioral intention* KFC cabang Darmo Surabaya. Selain itu juga terdapat pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap *behavioral intention* KFC cabang Darmo Surabaya.

Keyword: service quality, food quality, customer satisfaction, behavioral intention