

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen serta menentukan atribut yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas Almaz Fried Chicken Pondok Kelapa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan dan produk pada restoran cepat saji menggunakan metode analisis data *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada Almaz Fried Chicken Pondok Kelapa memperoleh hasil sebesar 77,94% dengan kategori “puas”. Hasil yang diperoleh diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat atribut atribut yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, dikurangi intensitasnya, dan dipertahankan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen Almaz Fried Chicken Pondok Kelapa. Atribut P5 Kesejukan pendingin udara AC di dalam ruangan memiliki nilai gap negatif terbesar.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Kualitas Layanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction and identify the attributes that are priorities in improving the quality of Almaz Fried Chicken Pondok Kelapa. The research method used is quantitative with data collection through questionnaires using a Likert scale. This study used the dimensions of service and product quality in fast food restaurants using the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results showed that overall, the level of customer satisfaction at Almaz Fried Chicken Pondok Kelapa was 77.94%, which falls into the “satisfied” category. The results obtained from the Importance Performance Analysis (IPA) diagrams show that there are attributes that need to be improved, enhanced, reduced in intensity, and maintained in accordance with the expectations of Almaz Fried Chicken Pondok Kelapa consumers. The P5 attribute, which is the coolness of the air conditioning in the room, has the largest negative gap value.

Keywords: Customer Satisfaction, Product Quality, Service Quality