

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK WARALABA**

**Studi Kasus Pada  
Restoran *Kentucky Fried Chicken* Galeria Mall  
Jalan Jendral Sudirman 99 - 101  
Yogyakarta  
1999**

**A. Arie Wijayanti  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2000**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui profil dari konsumen yang datang untuk membeli dan makan di restoran *Kentucky Fried Chicken* Galeria Mall jalan Jendral Sudirman 99 - 101 Yogyakarta, dan bagaimana kepuasan konsumen setelah mengkonsumsi produk waralaba dilihat dari aspek produk, pelayanan, lokasi penjualan dan harga.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 75 konsumen. Adapun cara pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para konsumen yang datang untuk membeli dan makan di restoran *Kentucky Fried Chicken* tersebut. Kuesioner diberikan pada saat konsumen selesai makan, jadi konsumen dalam keadaan santai. Teknik analisis data yang dipakai untuk mengetahui profil dari konsumen adalah Analisis Persentasi. Sedangkan Analisis Kepuasan Konsumen dipakai untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen setelah mengkonsumsi produk waralaba tersebut.

Penelitian menemukan bahwa konsumen Restoran *Kentucky Fried Chicken* kebanyakan adalah Wanita yang berusia antara 19 tahun - 23 tahun , berpendidikan SMU, dengan status pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa, memiliki tingkat penghasilan antara Rp 600.000,00 - Rp 799.999,99 dan mempunyai frekuensi kedatangan antara 5 - 7 kali serta bertempat tinggal di lingkungan DIY. Dari Analisis Kepuasan Konsumen diperoleh hasil bahwa mayoritas konsumen Restoran *Kentucky Fried Chicken* menyatakan sangat puas setelah mereka mengkonsumsi produk waralaba yang dilihat dari aspek produk, pelayanan, lokasi penjualan, dan harga. Rincian dari hasil Analisis Kepuasan Konsumen adalah sebagai berikut ; 42 konsumen merasa sangat puas, 14 konsumen merasa puas, dan 19 konsumen merasa tidak puas.

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS OF CONSUMERS SATISFACTION ON A FRANCHISE PRODUCT**

**Case Study At  
Kentucky Fried Chicken Restaurant Galeria Mall  
On Jalan Jenderal Sudirman 99 – 101  
Yogyakarta  
1999**

**A. Arie Wijayanti  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2000**

This research aims to obtain a profile of the consumers who come to purchase and eat at Kentucky Fried Chicken at Galeria Mall on Jalan Jenderal Sudirman 99 – 101 Yogyakarta, and whether they are satisfied after consuming the franchised product, seen from the aspects of product, service, location and price.

This research studies a sample of 75 consumers, using a questionnaire for collecting the data. The questionnaires were devided to the consumers just after they had eaten or bought a meal in Kentucky Fried Chicken, so that the consumers were in a relaxed condition. The technique of data analysis used for obtaining a profile of consumers is percentage analysis. Whereas, an analysis of consumers' satisfaction is used for understanding the level of satisfaction after having consumed this franchised product.

The research found that most of the consumers of Kentucky Fried Chicken restaurant are women 19-23 years old, level of education Senior High School, with the status as students. These consumers have earnings of about Rp. 600.000,00 – Rp. 799.999,99 and live in Yogyakarta and the majority of the consumers feel very satisfied after having consumed that franchise product, regarding the aspects of product, service, location and price. To sum up the result 42 consumers felt very satisfied, 14 consumers felt satisfied and 19 consumers felt not satisfied.