

ABSTRAK

Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Buah Batu Bandung merupakan salah satu *fast food* yang ada di Indonesia. Posisi KFC sebagai pemimpin pasar restoran cepat saji tidak diragukan lagi terbukti dengan adanya fenomena yang terdapat di www.topbrand-awards.com, menunjukkan bahwa KFC masihlah unggul di bidang restoran cepat saji daripada pesaing lainnya, yaitu sebesar 59,3%. Sepanjang tahun 2015, di KFC cabang Buah Batu Bandung ini mengalami fluktuasi penjualannya. Diperoleh pula beberapa keluhan mengenai kualitas pelayanan dan produknya. Berdasarkan hasil tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, dan proses keputusan pembelian konsumen pada KFC cabang Buah Batu Bandung.

Penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan proses keputusan pembelian konsumen. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dengan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* menggunakan rumus slovin didapat jumlah responden sebanyak 400 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil untuk kualitas pelayanan sebesar 76,378%, kualitas produk sebesar 74,414%, dan proses keputusan pembelian konsumen sebesar 75,631% yang ada di KFC cabang Buah Batu Bandung baik. Karena ketiga variabel termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Proses Keputusan Pembelian Konsumen