

ABSTRAK

Saat ini makanan siap saji (*fast food*) sudah menjadi gaya hidup masyarakat didunia, karena selain harganya terjangkau, makanan siap saji mudah diolah, cepat dan praktis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kenyataan, harapan dan tingkat kesenjangan (GAP) kualitas pelayanan pada KFC Cabang Buah Batu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dan menggunakan teknik analisis *importance performance analysis*. Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk melihat variabel kualitas pelayanan mana yang sudah baik dan sudah memenuhi harapan konsumen serta variabel kualitas pelayanan mana yang masih harus diperbaiki sehingga perusahaan dapat menyusun strategi-strategi untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen KFC Cabang Buah Batu.

Kesimpulan pada penelitian ini tingkat persepsi (kenyataan) konsumen terhadap kualitas pelayanan KFC sebesar 81,9% masuk ke dalam kategori baik oleh konsumen. Pada tingkat Harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan KFC diperoleh hasil sebesar 92,9% dan dikategorikan sangat penting bagi konsumen. Berdasarkan hasil pengurangan antara skor rata-rata tingkat kenyataan dengan skor rata-rata tingkat harapan diperoleh skor GAP dimana seluruh item pernyataan pada setiap dimensi memiliki skor bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja yang sesungguhnya masih berada di bawah harapan konsumen. Terdapat enam atribut yang harus diperbaiki dan ditingkatkan oleh KFC agar dapat membuat konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan KFC.

Kata Kunci: *Service Quality, Importance Performance Analysis*