

ABSTRAK

Makanan cepat saji saat ini sudah menjadi sebuah gaya hidup, karena disamping harganya terjangkau, mudah diolah, cepat dan juga sangat praktis, serta rasanya dominan enak. Alasan tersebut yang mendorong masyarakat lebih memilih makanan yang disajikan oleh restoran cepat saji atau *fast food*. Semakin banyaknya restoran cepat saji atau *fast food* di Indonesia merupakan bukti nyata bahwa industri makanan terus berkembang. Hal ini menyebabkan berubahnya gaya hidup masyarakat yang menjadi serba instan, cepat, dan praktis dalam mengkonsumsi makanan. Hal ini juga yang mendorong restoran cepat saji bersaing untuk mendapatkan konsumen dan membuatnya loyal terhadap perusahaan mereka.

Tujuan penelitian ini untuk melihat kepuasan pelanggan terhadap restoran cepat saji KFC Cabang Buah Batu Bandung, menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni konsumen atau pengunjung restoran cepat saji KFC Cabang Buah Batu Bandung, sampel yang diambil minimal sebanyak 100 responden. Dari data yang didapat nilai tingkat harapan pengunjung restoran cepat saji KFC Cabang Buah Batu Bandung lebih tinggi yaitu sebesar 85,95% sedangkan nilai kinerja *servicescape* hanya 80,16%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen atas kinerja *servicescape* yang telah diberikan adalah sebesar 4,01 yang dapat diartikan bahwa *servicescape* pada KFC Cabang Buah Batu Bandung adalah memuaskan bagi konsumen, sedangkan tingkat harapan konsumen adalah 4,30 dapat diartikan bahwa harapan konsumen telah sesuai dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh restoran cepat saji KFC Cabang Buah Batu Bandung. Matriks IPA digunakan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas yaitu pada kuadran A yang terdiri dari 4 atribut, kuadran B terdiri dari 11 atribut, kuadran C terdiri dari 10 atribut, dan kuadran D terdiri dari 1 atribut.

Kata Kunci: Metode IPA (*Important Performance Analysis*), *Servicescape*, Kepuasan Konsumen.