

ABSTRAK

Perkembangan industri kuliner, khususnya restoran cepat saji di Indonesia tiap tahunnya terus meningkat. Restoran cepat saji yang merupakan salah satu jenis restoran yang menyajikan makanan dan minuman dalam yang waktu singkat. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa persaingan antara industri restoran cepat saji akan semakin ketat dan membuat para pelaku bisnis restoran cepat saji akan berlomba-lomba untuk menarik para konsumennya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kombinasi atribut restoran cepat saji yang menghasilkan *customer value index* tertinggi. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui *value driver* dari restoran cepat saji di Indonesia. Atribut-atribut yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas makanan, kualitas layanan, suasana, dan harga.

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan penyebaran kuesioner *online* yang selanjutnya diolah menggunakan *software SPSS 25.0 for windows*. Didapatkan responden berjumlah 413 yang pernah makan di restoran cepat saji di Indonesia.

Hasil penelitian didapatkan bahwa *customer value index* dengan kombinasi atribut pada kartu delapan belas yang memiliki *customer value index* tertinggi. Pada kartu tersebut diketahui bahwa kualitas makanan yang sempurna, kualitas layanan yang sempurna, suasana yang nyaman, dan harga dengan kisaran Rp 15.000-Rp 20.000 merupakan kombinasi atribut yang paling diharapkan oleh konsumen. *Value driver* pada penelitian ini adalah kualitas makanan dengan nilai *utility* tertinggi yaitu 0,856.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan saran bagi pelaku usaha bisnis kuliner, khususnya restoran cepat saji untuk menyusun strategi agar produknya dapat diterima oleh konsumen. Dengan atribut utama yang paling diperhatikan oleh konsumen yang sudah pernah makan di restoran cepat saji, maka apabila perusahaan memiliki dana lebih untuk meningkatkan CVI maka dana tersebut sebaiknya digunakan untuk meningkatkan kualitas makanan. Selain itu peneliti mengharapkan penelitian dapat dilanjutkan secara berkala dan dapat dilakukan penelitian pada jenis restoran lainnya.

Kata kunci: Analisis Konjoin, Preferensi, Restoran Cepat saji