

ABSTRAK

Boy Raffli (109400299)

ANALISIS PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP RESTORAN CEPAT SAJI DI KOTA BANDUNG

(Studi Kasus: KFC, McDonald's, CFC, Texas Chicken, A&W)

(+70 Halaman; 13 Tabel; 31 Gambar; 3 Lampiran)

Persaingan restoran cepat saji di Kota Bandung pada saat ini sangatlah ketat. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah restoran cepat saji yang semakin bertambah dan juga dapat terlihat dari suatu lokasi yang ada terdapat beberapa restoran cepat saji yang hampir sejenis. Konsep yang ditawarkanpun berbeda, dari restoran cepat saji yang menawarkan konsep penjualan sederhana sampai restoran cepat saji yang menawarkan konsep baru seperti menawarkan adanya kafe, mengadakan *event*, buka 24 jam dan sebagainya. Dari fakta diatas menuntut produsen restoran cepat saji untuk menyiapkan strategi dalam meningkatkan kenyamanan guna mendapatkan kepuasan dari konsumen dengan mengetahui preferensi konsumen terhadap restoran cepat saji tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan analisis konjoin. Analisis konjoin bertujuan mendapatkan nilai kegunaan dan nilai kepentingan, keduanya bertujuan untuk menggambarkan setiap aspek dari sebuah produk atau dalam hal ini bertujuan dalam mendapatkan preferensi konsumen terhadap restoran cepat saji.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa pada atribut Layanan mendapat nilai kepentingan sebesar 15,13%, dengan level dengan utilitas tertinggi sebesar 0,069 adalah restoran cepat saji dengan pelayanan yang cepat. Atribut Suasana mendapatkan nilai kepentingan sebesar 3,13% dengan utilitas tertinggi sebesar 0,014 adalah restoran dengan tingkat kenyamanan yang baik. Atribut Harga mendapatkan nilai kepentingan sebesar 70,63% dengan utilitas tertinggi sebesar 0,335 adalah restoran cepat saji yang menawarkan harga yang rendah. Atribut Kualitas Rasa dan Variasi mendapatkan nilai kepentingan sebesar 11,11% dengan nilai utilitas tertinggi sebesar 0,072 yaitu restoran cepat saji dengan kualitas rasa yang enak.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi konsumen terhadap restoran cepat saji yang ada di Kota Bandung adalah sebuah restoran cepat saji dengan harga yang rendah (harga Rp 15.000,00 - Rp 25.000,00). Restoran cepat saji yang memiliki pelayanan respon yang cepat (berkisar dari 1 menit – 5 menit). Restoran cepat saji dengan kualitas rasa yang enak (*crispy*, dagingnya empuk dan disajikan hangat). Terakhir, restoran cepat saji yang memiliki kenyamanan yang baik (tempat duduk yang empuk, fasilitas yang memadai seperti *wifi*, dan ac yang dingin).

Kata kunci: Preferensi, pemasaran, perilaku konsumen, restoran cepat saji, analisis konjoin.