

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen KFC cabang Riau Bandung, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan KFC cabang Riau Bandung, apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada KFC cabang Riau Bandung. Metode penelitian yang digunakan deskriptif, dengan menggunakan data penelitian yaitu data kuantitatif populasi diperoleh dari data penjualan KFC cabang Riau Bandung lima bulan (Oktober 2013-Februari 2014). Analisis statistik data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di KFC cabang Riau Bandung memiliki presentase 77,37% dengan kata lain kualitas pelayanan di KFC cabang Riau Bandung sudah dinyatakan baik. Dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen penulis menggunakan media SPSS V.19, dan diperoleh hasil sebesar 16,6% dengan pengertian bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 16,6%. Sedangkan sisanya 83,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Adapun kesimpulan yang diperoleh bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**