PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) DAN MCDONALD'S DI JALAN SUDIRMAN YOGYAKARTA

Namira Putri
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
puputnmr@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk KFC dan McDonald's di Jalan Sudirman Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah mendatangi kedua restoran cepat saji tersebuut. Sampelnya sejumlah 100 responden.Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*menggunakan kuisioner sehingga memperoleh informasi. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan uji beda rata-rata. Hasil dari penelitian ini telah ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sehingga penilaiaan tertinggi pada KFC terletak pada dimensi empati salah satu indikatornya karena KFC mampu memberikan fasilitas 24 jam dan tertinggi kedua bukti fisik yang dimana dapat dilihat dari parkirannya yang luas. Sedangkan McDonald's tertinggi pada dimensi empati saja dengan nilai terendah sama-sama pada dimensi daya tanggap yang menunjukkan bahwa KFC dan McDonald's belum mampu menawarkan produk baru yang dibutuhkan konsumen. Pada variabel kualitas produk yang terdiri dari dimensi karakter, fitur, keandalan,kesesuaiaan, ketahanan, perbaikan, penampilan dan persepsi konsumen yang dimana nilai tertinggi pada KFC pada penampilan dengan indikator kualitas produk yang ditawarkan sesuai dengan harga yang ditawarkan dan tertinggi kedua keandalan dengan indikator produk yang ditawarkan selalu dalam keadaan baik. Sedangkan nilai tertinggi pada McDonald's pada dimensi fitur dengan menunjukkan variasi produk yang ditawarkan. Dan nilai terendah pada masing-masing restoran pada dimensi persepsi konsumen dilihat dari indikator produknya dianggap buruk karena tidak mampu memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan hasil uji beda pada kualitas pelayanan diperoleh nilai probabilitas sebesar 0, 231 > nilai α = 0,05 hal tersebut berarti tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara KFC dan McDonald's. Sedangkan uji beda untuk kualitas produk diperoleh nilai probabilitas sebesar 0, 231 > nilai α = 0,05 hal tersebut juga berarti tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara KFC dan McDonald's.

Kata Kunci : Perbandingan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, KFC, McDonald's.

THE COMPARISON OF SERVICE AND PRODUCT QUALITY BETWEEN KFC AND MCDONALS'S IN SUDIRMAN STREET YOGYAKARTA

Namira Putri
Management Study Program, Faculty of Economic, Islam University of Indonesia, Yogyakarta
puputnmr@gmail.com

Abstract

The research was conducted to discover the comparison of service and product quality between KFC and McDonald's in Sudirman street Yogyakarta. The population of the research was the consumers of both fast food restaurants. Sample of the research were 100 respondents and purposive sampling method was used. The research used analysis descriptive method and Independent sample T-test. For the service quality, which included reliability, responsiveness, assurance, empthy, and tangibles, the result has been discovered that KFC had the highest point for the empthy and tangibles. Meanwhile, McDonald's only got the highest point on empathy. Both restaurants got the lowestpoint for the responsiveness. For product quality which included performance, features, reliability, conformance, durability, service ability, and aesthetics, perceived quality. It has been found that KFC has the highest point for the features. Both restaurants got the lowest point onperceived quality. Based on the result of independent sample T-test on service quality, the probability value is 0,231 > α = 0,05, means that there is no difference on service quality between KFC and McDonald's. Meanwhile, the independent sample T-test on product quality resulting probability value of 0,231 > α = 0,05, means that also there is no difference on product quality between KFC and McDonald's.

Kata Kunci : Comparison, Service Quality, Product Quality, KFC, McDonald's.