

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN *FRIED CHICKEN*  
DI KOTA PADANG  
(O'CHICKEN S.PARMAN DAN KFC PLAZA ANDALAS)**

**SKRIPSI**



**Pembimbing I : Rina Sari, S.P. M.Si**

**Pembimbing II : Dr. Rusda Khairati, M.Si**

**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

# ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN FRIED CHICKEN DI KOTA PADANG (O'CHICKEN S.PARMAN DAN KFC PLAZA ANDALAS)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan karakteristik konsumen yang mengonsumsi fried chicken pada O'Chicken S.Parman dan KFC Plaza Andalas di Kota Padang, (2) menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap O'Chicken S Parman dan KFC Plaza Andalas di Kota Padang. Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 30 hari pada bulan Maret 2019 sampai dengan April 2019. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode Survey dengan Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Populasi yang diambil adalah Konsumen yang pernah mengonsumsi produk fried chicken masing-masing di O'Chicken S.Parman dan KFC Plaza Andalas dengan jumlah sampel 60 orang dengan metode *Accidental Sampling*. Variabel yang digunakan untuk tujuan pertama yaitu Karakteristik demografi dan Karakteristik psikografis sedangkan untuk tujuan kedua variabel yang digunakan adalah bauran pemasaran 7P yaitu produk, harga, lokasi, promosi, proses, orang, dan bukti fisik. Analisis data yang digunakan untuk tujuan pertama Analisis Deskriptif dan untuk tujuan kedua menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Karakteristik konsumen yang mengonsumsi nproduk fried chicken di O'Chicken S.Parman dan KFC Plaza Andalas di kota Padang sebagian besar berkenis kelamin perempuan dengan usia rata-rata 17-25 tahun, pekerjaan pelajar/mahasiswa, sebagian besar uang saku Rp 1.000.000,- hingga Rp 1.500.000,- per bulan dan berdomisili di kota Padang. Alasan konsumen tertarik mengonsumsi produk friend chicken ini yaitu gaya hidup, dan praktis. Nilai CSI terhadap kepuasan konsumen pada fried chicken O'Chicken S.Parman kota Padang yaitu sebesar 65,8% atau sebesar 0,658 berada pada rentang skala 0,51-0,65. Nilai CSI terhadap kepuasan konsumen pada fried chicken KFC Plaza Andalas kota Padang yaitu sebesar sebesar 75,4% atau sebesar 0,754 berada pada rentang skala 0,60-0,80.

**Kata kunci:** *O'Chicken, KFC, Kepuasan.*

## **CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF FRIED CHICKEN IN PADANG (O'CHICKEN S.PARMAN AND KFC PLAZA ANDALAS)**

### **ABSTRACT**

This study aims to: (1) describe the characteristics of consumers who consume fried chicken at O'Chicken S. Parman and KFC Plaza Andalas in Padang City; and (2) analyze the level of consumer satisfaction with O'Chicken S. Parman and KFC Plaza Andalas in Padang City. This research was carried out for approximately 30 days, from March 2019 to April 2019. The method used in the research is the survey method, with the data used consisting of primary and secondary sources. Consumers who have consumed fried chicken products at O'Chicken S. Parman and KFC Plaza Andalas were sampled using the Accidental Sampling method, with a sample size of 60 people. The variables used for the first purpose are demographic characteristics and psychographic characteristics, while for the second purpose the variables are the 7P marketing mix, namely product, price, location, promotion, process, people, and physical evidence. Data analysis for the first purpose of descriptive analysis, and data analysis for the second purpose of importance performance analysis and customer satisfaction index. Consumers of fried chicken products at O'Chicken S. Parman and KFC Plaza Andalas in Padang are mostly female, with an average age of 17-25 years, student work, most of their pocket money is Rp. 1,000,000 (up to IDR 1,500,000 per month), and they live in Padang. The reasons consumers are interested in consuming this friendly chicken product are lifestyle and practicality. The value of CSI on consumer satisfaction on fried chicken at O'Chicken S. Parman Padang City is 65.8%, or 0.658, in the 0.51-0.65 scale range. The CSI value on consumer satisfaction at KFC Plaza Andalas, Padang City, amounted to 75.4%, or 0.754, in the 0.60-0.80 scale range.

**Keywords:** *O'Chicken, KFC,, Satisfaction.*