Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi
Volume 6 Nomor 1 Maret 2026
e-ISSN: 2809-7793; p-ISSN: 2827-8119, Hal 188-196
DOI: https://doi.org/10.55606/jurimea.v6i1.1812
Tersedia: https://journal.sinov.id/index.php/sinoveka/index

Analisis Kualitas Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Ack *Fried Chicken* Mendoyo

Komang Diah Ibnusuari[1*], Pebriansyah [2]

[1]Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Terbuka, Jl. Raya Sesetan No.121, Sesetan, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80223
[2]Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, Jl. H. Arifin Manaf (Kampus Unja Telanai), Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi

Penulis Korespondensi: diahibnusuari@gmail.com[1] , Febbryansahh@gmail.com[2]

Abstract. *ACK Fried Chicken is a fast food restaurant established on April 1, 2015, in Bali, by Mr. I Made Artana (Kompas.Com 12/20/2021). ACK offers a franchise partnership concept for people who want to open a business in the fast food industry, ACK can also help the community in fundraising efforts by exchanging bazaars that apply to all existing ACK outlets. This study aims to analyze and measure the level of consumer satisfaction with the quality of service provided by ACK Fried Chicken Mendoyo. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected by distributing questionnaires to 30 ACK Fried Chicken Mendoyo consumer respondents as samples. The independent variable (X) in this study is Service Quality, and the dependent variable (Y) is Consumer Satisfaction. Direct research was conducted by researchers on 10/20/2025 at the ACK Mendoyo outlet located on Jln. Denpasar-Gilimanuk, Ds. Pohsanten, Kec. Mendoyo, Kab. Jembrana, Bali. The results of the study showed that the majority of consumers (90%) stated that they were very satisfied, 8% were satisfied, and 2% were quite satisfied with the service of ACK Fried Chicken Mendoyo, indicating that the quality of service provided had met or even exceeded consumer expectations. The results obtained were an average percentage of satisfaction with service quality of 4.82, which is very good.*

Keywords: *Customer Satisfaction; Service Quality.*

Abstrak: ACK Fried Chicken merupakan sebuah restoran cepat saji yang berdiri pada tanggal 1 April 2015 di Bali, oleh Bapak I Made Artana (Kompas. Com 20/12/2021). ACK menawarkan konsep kemitraan waralaba (franchise) bagi Masyarakat yang ingin membuka usaha di bidang industri makanan cepat saji, ACK juga bisa membantu Masyarakat dalam upaya penggalangan dana dengan cara penukaran bazzar yang berlaku pada seluruh outlet ACK yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh ACK Fried Chicken Mendoyo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 30 responden konsumen ACK Fried Chicken Mendoyo sebagai sampel. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, dan variabel dependen (Y) adalah Kepuasan Konsumen. Penelitian langsung dilakukan oleh peneliti pada 20/10/2025 di outlet ACK Mendoyo yang berlakasi di Jln. Denpasar-Gilimanuk, Ds. Pohsanten, Kec. Mendoyo, Kab. Jembrana, Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas konsumen (90%) menyatakan sangat puas, 8% puas, dan 2% cukup puas terhadap pelayanan ACK Fried Chicken Mendoyo, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi konsumen. Didapatkan hasil persentase kepuasan kualitas pelayanan rata-rata 4,82 sangat baik.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan.

1. LATAR BELAKANG

ACK *Fried Chicken* mampu merebut hati masyarakat lokal bahkan digemari oleh banyak wisatawan lokal maupun asing yang datang ke Pulau Dewata. *Tagline* yang

Naskah Masuk: 19 November 2025; Revisi: 10 Desember 2025; Diterima: 19 Desember 2025; Tersedia: 23 Januari 2026; Terbit: 31 Maret 2026;

dibawa sangat khas, yakni “Aku Cinta Padamu atau Ayam Crispy Kriuk” (Liputan6.com, Jakarta Pulau Dewata). ACK Fried Chicken merupakan sebuah restoran cepat saji yang berdiri pada tanggal 1 April 2015 di Bali, oleh Bapak I Made Artana. ACK Fried Chicken sangat dikenal oleh Masyarakat lokal Bali karena memiliki cita rasa ayam yang renyah, mempunyai ciri khas sendiri, harga yang cukup terjangkau, serta diterima baik oleh kalangan Masyarakat. ACK menawarkan konsep kemitraan waralaba *(franchise)* bagi Masyarakat yang ingin membuka usaha di bidang industri makanan cepat saji, ACK juga bisa membantu Masyarakat dalam upaya penggalangan dana dengan cara penukaran bazzar yang berlaku pada seluruh *outlet* ACK yang ada. Bisnis ini sudah memiliki cabang lebih dari 200 gerai di Bali dan akan terus melakukan ekspansi ke berbagai wilayah Indonesia (Kompas. Com 20/12/2021). Salah satunya adalah ACK Mendoyo yang akan peneliti analisis.

Peneliti mengkaji lebih lanjut tentang peran ACK yang berada di Mendoyo untuk mengetahui seberapa kualitas kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan ACK Mendoyo ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ACK Mendoyo selama ini. Oleh karena itu, Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen ACK *Fried Chicken* Mendoyo menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner dengan skala Likert digunakan untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan, meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati. Menurut (Sugiyino, 2017), Skala likert adalah skala penilaian yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, atau prilaku responden terhadap pernyataan-pernyataan tertentu.

Hasil survei awal terhadap 30 responden menunjukkan bahwa 90% pelanggan menyatakan sangat puas, 8% puas, dan 2% cukup puas terhadap pelayanan ACK *Fried Chicken* Mendoyo. Persentase ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan memiliki persepsi positif terhadap pelayanan, namun penelitian ini berupaya memastikan sejauh mana data tersebut valid dan konsisten pada berbagai aspek pelayanan. Secara teoritis, penelitian ini penting karena memperkuat konsep bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi manajemen ACK *Fried Chicken*

Mendoyo dalam meningkatkan strategi pelayanan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di bidang bisnis makanan cepat saji lokal, serta menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Berikut Peneliti tampilkan juga beberapa foto outlet ACK *Fried Chicken* Mendoyo serta karyawannya.

Dokumentasi 1.1

Foto Beberapa Karyawan Serta Manajer dan *Owner* ACK *Fried Chicken* Mendoyo



2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode analisis data kuantitatif deskriptif merupakan metode yang membantu menggambarkan, menunjukkan atau meringkas data dengan cara yang konstruktif yang mengacu pada gambaran statistik yang membantu memahami detail data dengan meringkas dan menemukan pola dari sampel data tertentu. Melalui sampel, peneliti akan memperoleh angka absolut yang tidak selalu menjelaskan motif atau alasan di balik angka-angka

tersebut (Nurul Azizah,2023). Metode deskriptif bertujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penelitian dilaksanakan di gerai ACK *Fried Chicken* Mendoyo pada 20 Oktober 2025. Dan sebagai alat atau media mengumpulkan data, Respoden didapatkan dari 9 laki-laki dan 21 perempuan dengan hal ini peneliti membagikan 30 sampel kuisioner kepada pelanggan yang berkunjung di ACK *Fried Chicken* Mendoyo. Berikut Peneliti lampirkan dokumentasi saat penyebaran kuisioner.

Dokumentasi 2.1
Pengambilan Sampel Pada Responden



Tabel 2.1
Skala Penilaian Kuesioner

NILAI	KETERANGAN
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki-laki	9	30%
2	Perempuan	21	70%
Total		30	100%

Dari data tabel 2, sampel berdasarkan jenis kelamin diperoleh data responden dominan Perempuan yaitu 70% dan 30% diisi oleh responden berjenis kelamin laki-laki. Responden yang mengisikan kuisioner dari usia 15 tahun seperti data dibawah.

Tabel 3.2

Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase%
1	15 - 20	15	50%
2	21 - 25	6	23%
3	26 - 30	5	14%
4	31 - 35	4	13%
total		30	100%

Dari hasil data pada tabel 3, responden tertinggi berada pada usia 15 – 20 tahun sebesar 50%, dan responden terendah dari kalangan usia 31 – 35 tahun dengan jumlah responden hanya sebesar 13%.

Tabel 3.3

Hasil Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan (Variabel X)

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator	Skor Total	Rata-rata	Kategori
1	*Tangibles* (Bukti Fisik)	Kebersihan ruangan, kerapian karyawan, ketersediaan fasilitas.	144	4,8	Sangat Baik
2	*Reliability* (Keandalan)	Ketepatan pesanan yang diterima.	142	4,7	Sangat Baik
3	*Responsiveness* (Daya Tanggap)	Kecepatan melayani, kesiapan membantu pelanggan.	147	4,9	Sangat Baik

4	*Assurance* (Jaminan)	Sikap sopan, rasa aman, pengetahuan karyawan.	145	4,8	Sangat Baik
5	*Empathy* (Empati)	Perhatian dan keramahan terhadap pelanggan.	148	4,9	Sangat Baik
-	**Total / Rata-rata**	-	**726**	**4,82**	**Sangat Baik**

Tabel 3.4

Distribusi Jawaban Responden terhadap Pelayanan

Skor Penilaian	Frekuensi Responden	Persentase (%)	Kategori
5 (Sangat Puas)	27	90%	Sangat Puas
4 (Puas)	2	6,7%	Puas
3 (Cukup Puas)	1	3,3%	Cukup Puas
2 (Tidak Puas)	0	0%	Tidak Puas
1 (Sangat Tidak Puas)	0	0%	Sangat Tidak Puas
Total	**30**	100%	-

Tabel 3.5

Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen (Variabel Y)

No	Pernyataan Kepuasan Konsumen	Skor Total	Rata-rata	Kategori
1	Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan ACK *Fried Chicken* Mendoyo	147	4,9	Sangat Puas
2	Saya merasa puas terhadap sikap ramah dan sopannya karyawan ACK *Fried Chicken* Mendoyo	146	4,87	Sangat Puas
3	Saya puas terhadap kebersihan dan kenyamanan tempat di ACK *Fried Chicken* Mendoyo	144	4,8	Sangat Puas
4	Saya puas terhadap ketepatan pesanan yang diterima	142	4,7	Sangat Puas

5	Saya puas terhadap harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan pada ACK *Fried Chicken* Mendoyo	143	4,77	Sangat Puas
_	**Rata-rata Keseluruhan Kepuasan Konsumen (Y)**	**722**	**4,82**	**Sangat Puas**

Tabel 3.6

Rata-rata Dimensi Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Dimensi SERVQUAL	Rata-rata k Kualitas Pelayanan(X)	Rata-rata Kepuasan Konsumen(Y)	Keterangan
Tangibles	4,8	4,8	Sangat Puas
Reability	4,7	4,7	Sangat Puas
Responsiveness	4,9	4,9	Sangat Puas
Assurance	4,8	4,8	Sangat Puas
Empathy	4,9	4,9	Sangat Puas
Rata-rata Keseluruhan	**4,82**	**4,82**	**Sangat Puas**

Interpretasi Hasil Tabel

1. Dari data tabel 4, skor rata-rata untuk kualitas pelayanan (X) sebesar 4,82, itu sudah termasuk ke dalam kategori “sangat baik”. Hasil ini menyatakan bahwa secara keseluruhan pelanggan menilai pelayanan ACK *Fried Chicken* Mendoyo sudah sangat baik.
2. Berdasarkan tabel 6, skor rata-rata untuk kepuasan konsumen (Y) juga 4,82, menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan sangat tinggi.
3. Dari tabel 5, terlihat bahwa 90% responden menyatakan “sangat puas”, 6,7% menyatakan “puas”, dan hanya 3,3% menyatakan “cukup puas”. Tidak ada responden yang memberikan nilai negatif.
4. Dimensi responsiveness (daya tangkap) dan empath (empati) memperoleh nilai tertinggi (4,9). Artinya, pelanggan merasa paling puas dengan pelayanan serta keramahan dan perhatian personal dari karyawan.
5. Dimensi reliability (keandalan) Memperoleh nilai sedikit lebih rendah(4,7), yang berarti ada beberapa pelanggan yang merasa pelayanan kadang kurang konsisten, terutama pada jam sibuk.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang kualitas kepuasan pelayanan terhadap ACK *Fried Chicken* Mendoyo bisa disimpulkan bahwa konsumen atau pengunjung merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh ACK Fried Chicken Mendoyo. Hal itu bisa dilihat dari hasil tabel yang sudah digambarkan oleh peneliti yang menggunakan 5 dimensi yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan rata-rata 4,8, *Reliability* (Keandalan) 4,7, *Responsiveness* (Daya Tanggap) 4,9, *Assurance* (Jaminan) 4,8, *Empathy* (Empati) 4,9. Dilihat dari skor rata-rata untuk kualitas pelayanan (X) sebesar 4,82, itu sudah termasuk ke dalam kategori "sangat baik". Hasil ini menyatakan bahwa secara keseluruhan pelanggan menilai pelayanan ACK *Fried Chicken* Mendoyo sudah sangat baik, dan skor rata-rata untuk kepuasan konsumen (Y) juga 4,82, menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan sangat tinggi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang sangat tinggi terhadap pelayanan ACK Fried Chicken Mendoyo, manajemen disarankan untuk **mempertahankan keunggulan pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)** dan secara berkelanjutan **meningkatkan dimensi Keandalan (Reliability)** guna menjaga konsistensi kualitas pelayanan.

1. **Mempertahankan Daya Tanggap (Responsiveness)**, Mengingat dimensi daya tanggap memperoleh skor tertinggi (4,9), manajemen perlu mempertahankan kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melayani pelanggan, khususnya dalam merespons pesanan, keluhan, dan permintaan tambahan. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan layanan prima secara berkala, penegasan standar waktu pelayanan (service time standard), serta pemberian penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan responsivitas tinggi. Dengan demikian, persepsi pelanggan terhadap pelayanan cepat dan sigap dapat terus terjaga.
2. **Meningkatkan Keandalan (Reliability)** yaitu Meskipun dimensi keandalan sudah berada pada kategori sangat baik (4,7), peningkatan tetap diperlukan agar

pelayanan semakin konsisten. Manajemen disarankan untuk memastikan ketepatan pesanan, kesesuaian menu, serta konsistensi rasa dan kualitas produk melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih ketat dan pengawasan rutin. Selain itu, pemanfaatan sistem pencatatan pesanan yang akurat dan evaluasi kinerja karyawan secara berkala dapat membantu meminimalkan kesalahan pelayanan.

Secara keseluruhan, penguatan daya tanggap yang telah unggul dan peningkatan keandalan pelayanan akan membantu ACK Fried Chicken Mendoyo mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi serta meningkatkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

DAFTAR REFERENSI

Amri, Haevah Reza. , Subagio, Ridho Taufiq. & Kusnadi. (2020). "Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen". eISSN : 2622-8254 Hal : 241 – 252.

Daga, Rosnaini. (2017). "Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan". Makasar.

Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. MH. (2024). Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. INOVASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen, 11(1), 150-163.

Puspita, Eka Anisa. (2019). "Strategi Pengembangan Bisnis Produk Fried Chicken D`Besto di PT Setyanda Duta Makmur". Jakarta.

Putri, Dwi Lana. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kentucky Fried Chicken Mongonsidi, Medan)". Medan.

Qomariah, Nurul. (2020). "Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung". Jember. ISBN:978-6237628507.

Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen". SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business, 3(3), 261-270. DOI: 10.5281/zenodo.3930684 https://doi.org/10.5281/zenodo.3930684 .

Suardi. (2020). "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai". ISSN : 2407-8565; E-ISSN: 2579-5295.

Urfany, Nura. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Tokopedia)". Yogyakarta. E-ISSN: 2829-7547.

Yola, Melfa & Budianto, Duwi. (2013).” Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Iimportance Perfomance Analisys (IPA)”. Riau. ISSN 2088-4842.