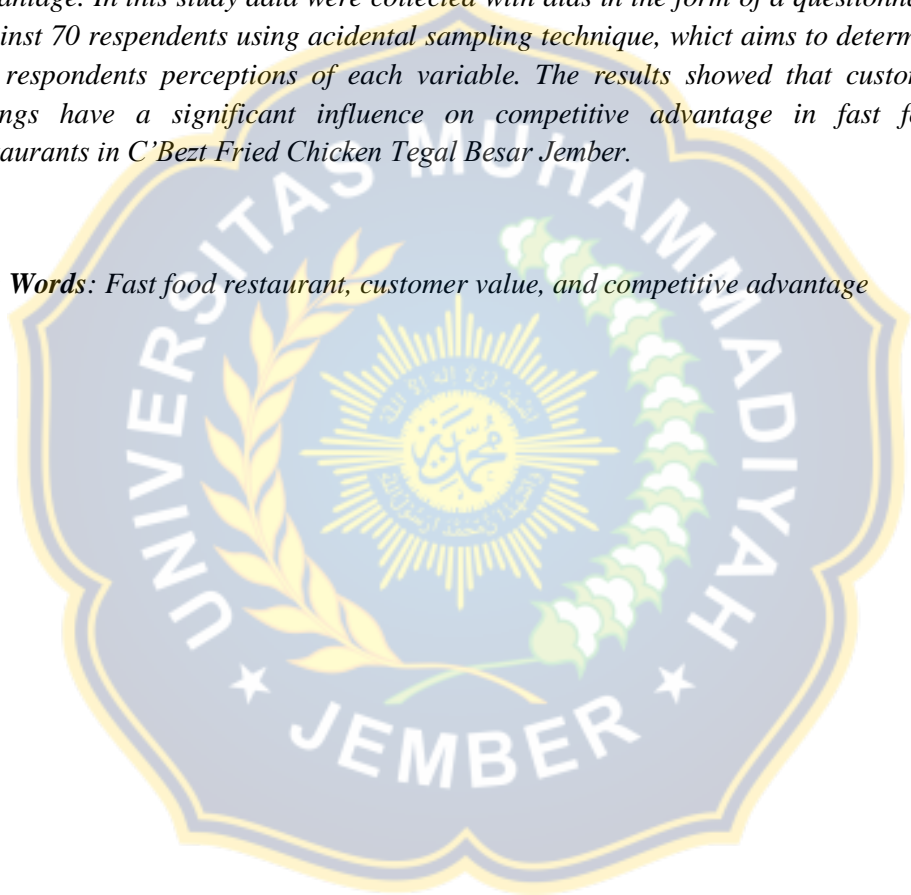


ABSTRACT

This study describes the role of customer value in maintaining competitive advantage in fast food restaurants in C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember. This study aims to determine product valuation, service evaluation, personnel evaluation, image evaluation, cost, time, effort and process towards competitive advantage. In this study data were collected with aids in the form of a questionnaire against 70 respondents using accidental sampling technique, which aims to determine the respondents perceptions of each variable. The results showed that customer ratings have a significant influence on competitive advantage in fast food restaurants in C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember.

Key Words: *Fast food restaurant, customer value, and competitive advantage*



ABSTRAK

Penelitian ini memaparkan Peranan customer value dalam mempertahankan keunggulan bersaing pada restoran cepat saji di C'Bezt fried chicken Tegal Besar Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian produk, penilaian pelayanan, penilaian personil, penilaian citra, biaya, waktu, tenaga, dan proses terhadap keunggulan bersaing. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuisioner terhadap 70 Responden dengan menggunakan teknik Acidental sampling, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing pada restoran cepat saji di C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember.

Kata Kunci: Restoran cepat saji, *customer value*, dan keunggulan bersaing

