

## AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX

### ESTUDIO ESPECIAL DE RESTAURANTES DURANTE EL COVID-19 2020

El estudio especial de ACSI durante el COVID-19 2020 sobre Restaurantes que incluye cadenas de restaurantes de servicio completo y servicio limitado (comida rápida) se basa en entrevistas con 9.511 clientes. Los encuestados fueron elegidos al azar y contactados por correo electrónico durante un período de seis meses del 1 de abril al 30 de septiembre de 2020 que coincidió con la pandemia de COVID-19. Se les pide a los clientes que evalúen sus experiencias recientes con los restaurantes de comida rápida y servicio completo más grandes en términos de participación de mercado, más una categoría agregada que consiste en “otros” —y por lo tanto más pequeños— restaurantes en esas industrias.

Las tablas que siguen muestran los nuevos puntajes de satisfacción del cliente de seis meses en comparación con los resultados publicados anteriormente en el Informe de Restaurantes ACSI 2019-2020. El informe 2019-2020 se basa en entrevistas con 23,312 clientes, elegidos al azar y contactados por correo electrónico entre el 15 de abril de 2019 y el 19 de marzo de 2020.

#### ACSI: Restaurantes Servicio Completo

Empresa	2019	Abril-Sept 2020	Variación %
<b>Restaurantes Servicio Completo</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>1,3%</b>
Otros	80	80	0%
Olive Garden (Darden)	79	80	1%
Texas Roadhouse	80	80	0%
TGI Fridays	78	79	1%
Applebee's	77	78	1%
Chili's	75	78	4%
Cracker Barrel	79	78	-1%
LongHorn Steakhouse (Darden)	81	78	-4%
Outback Steakhouse	78	78	0%
Red Robin	76	78	3%
Denny's	76	77	1%
Red Lobster	79	77	-3%
Ruby Tuesday	76	76	0%

## ACSI: Restaurantes Servicio Limitado

Empresa	2019	Abril-Sept 2020	Variación %
<b>Restaurantes Servicio Limitado</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>0,0%</b>
Chick-fil-A	84	84	0%
Otros	80	80	0%
Domino's	79	80	1%
KFC (Yum! Brands)	79	79	0%
Pizza Hut (Yum! Brands)	77	79	3%
Chipotle Mexican Grill	80	78	-3%
Starbucks	78	78	0%
Arby's (Inspire Brands)	79	77	-3%
Burger King (RBI)	76	77	1%
Panera Bread	79	77	-3%
Papa John's	78	77	-1%
Dunkin'	79	76	-4%
Subway	79	76	-4%
Little Caesars	76	75	-1%
Taco Bell (Yum! Brands)	74	75	1%
Popeyes (RBI)	74	74	0%
Jack in the Box	73	73	0%
Wendy's	76	73	-4%
Sonic Drive-In (Inspire Brands)	74	72	-3%
McDonald's	70	70	0%

2020 American Customer Satisfaction Index. All rights reserved

ACSI (Escala 0-100)

Gráfica: CIV

Los datos de la encuesta de ACSI se utilizan como entradas para el modelo econométrico de causa y efecto del Índice, que estima la satisfacción del cliente como resultado de las entradas medidas en la encuesta de las expectativas del cliente, las percepciones de calidad y las percepciones de valor. El modelo, a su vez, vincula la satisfacción del cliente con los resultados medidos por encuestas de las quejas y la lealtad del cliente. Los clientes de ACSI reciben datos confidenciales competitivos de la industria y los mejores en su clase sobre todas las variables modeladas y los puntos de referencia de la experiencia del cliente.