

**Judul : Analisis Desain Operasi Jasa dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan
Mc Donalds Cabang Pondok Indah**

ABSTRAKS

Skripsi ini membahas bagaimana mendisain sebuah perusahaan yang bergerak dibidang *franchise* yang dampaknya dapat berpengaruh terhadap harapan konsumen serta kinerja sebuah perusahaan. Jika desain tidak ditata dengan baik maka banyak keluhan dan masalah akan muncul, sehingga dapat menurunkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan hal utama yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan, sehingga perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan kinerja terbaiknya agar konsumen merasa puas dan akan loyal pada perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang diberikan dan mengetahui faktor pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi belum baik dalam pelaksanaannya. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey yang melibatkan 100 responden pelanggan produk-produk Mc Donalds. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah Analisis Kuadran.

Dari informasi yang di peroleh melalui survey, data diolah oleh penulis dengan Analisis Kuadran (*Importance Performance Analysis – IPA*). Berdasarkan hasil Analisis IPA, maka untuk meningkatkan kesesuaian harapan pelanggan dan kinerja perusahaan atas kualitas pelayanan maka perusahaan harus dapat mengkomunikasikan kebutuhan konsumen dengan lebih baik, mempertimbangkan masukan dari konsumen, menetapkan target perbaikan berkelanjutan pada standar tertentu, proaktif melakukan dan menyelidiki peluang perbaikan berkelanjutan teknologi baru, dan pimpinan berperan serta dalam proses peningkatan kualitas

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Desain Operasi Jasa