



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

Nama : Christien Octavia Herawaty
Nim : 44209120015
Judul Skripsi : **Manajemen Reputasi McDonald's Dari Aspek Pelayanan Terbaik di McDonald's Mall Taman Anggrek**

ABSTRAKSI

McDonald's merupakan sebuah perusahaan besar yang memiliki manajemen yang bagus. Namun begitu dalam perjalanan bisnisnya bukan berarti McDonald's tidak mempunyai masalah ataupun kendala yang menghadang dalam kegiatan perusahaan sehari-hari, terutama dalam hal operasional. Banyaknya keluhan yang masuk ke perusahaan yang mengeluhkan pelayanan Mcdonald's terutama dalam hal pelayanan karyawan Mcdonald's menjadi sebuah pekerjaan yang harus selalu dibenahi. Karena karyawan dapat mencerminkan bagus atau tidaknya reputasi perusahaan di mata konsumen. Selain baiknya produk yang dijual, konsumen pasti akan menilai perusahaan melalui pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen reputasi Mcdonald's dari aspek pelayanan terbaik di Mcdonald's Mall Taman Anggrek.

Tinjauan pustaka yang digunakan untuk mendukung skripsi ini adalah manajemen reputasi dan pelayanan. Manajemen reputasi mempunyai tugas utama untuk mengelola image agar sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan sedangkan pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen.

Metodologi penelitian menggunakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam dengan 1 *key informan* dan 3 *informan* serta buku-buku dan website Mcdonald's. Teknik analisis data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Peneliti menemukan bahwa manajemen reputasi yang dilakukan oleh McDonald's adalah dengan mengelola *Standard Customer Satisfaction* dan *Customer Recovery* yang pada akhirnya bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan disaat yang sama membangun reputasi perusahaan.

Peneliti memberikan saran untuk terus menerus melakukan inovasi produk dan jasa terutama dengan menciptakan produk makanan yang sesuai dengan gaya hidup sehat, melakukan kontrol kualitas terhadap pelayanan yang diberikan dan terus memberikan kemudahan bagi konsumen, dan merespon cepat keluhan yang disampaikan konsumen dan menjadikan saran-saran konsumen sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan sehingga konsumen juga merasa puas karena kepentingannya diperhatikan oleh McDonald's.