

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MAKANAN CEPAT SAJI PADA RESTORAN MCDONALD'S
SELAMA PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada *McDonald's* Duta Garden di Kota Tangerang)

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Desty Damayanti
Nim : 43118010272

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAKANAN CEPAT
SAJI PADA RESTORAN MCDONALD'S SELAMA PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada *McDonald's* Duta Garden di Kota Tangerang)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama : Desty Damayanti

Nim : 43118010272

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desty Damayanti

NIM : 43118010272

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Oktober 2022



Desty Damayanti
NIM: 43118010272

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Desty Damayanti
NIM : 43118010272
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Makanan Cepat Saji Pada Restoran *McDonald's* Selama Pandemi Covid-19 (Studi Pada *McDonald's* Di Duta Garden)
Tanggal Sidang : 20 Oktober 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



Agung Hudaya.,SE.,MM

Hamdan, SE,MM

Tanggal : 26 Oktober 2022

Tanggal : 26 Oktober 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

Tanggal : 27 Oktober 2022

Tanggal : 27 Oktober 2022

LPTA 10221754



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Makanan Cepat Saji Pada Restoran Mcdonald’s Selama Pandemi Covid-19”**. Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Agung Hudaya.,SE.,MM., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan ilmu, saran, pengetahuan, waktu, nasihat-nasihat, dan semangat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan segala anugerahnya dan berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

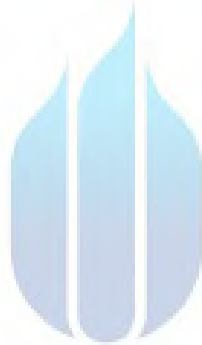
1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Tri Wahyono, SE, MM selaku dosen pembimbing akademik.
5. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M. Si., selaku dosen pada mata kuliah metode penelitian saya.
6. Ibu Dr. Daru Asih, SE.,MM., selaku dosen penelaah pada seminar proposal saya.
7. Bapak Hamdan, SE,MM selaku dosen Penguji yang telah memberikan saran dan arahnya.
8. Bapak Priyono, SE, ME selaku dosen Penguji yang telah memberikan saran dan arahnya.
9. Kedua orang tua tercinta Bapak Djoko Purnomo dan Ibu Lilik Suryani, serta adik saya Lisna Wiyantini dan Aulia Dinda Rasqi yang senantiasa selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat yang tiada hentinya dalam memberikan doa selama ini.
10. Kedua kakek saya Parmo dan Alm. Sudjoko, serta kedua nenek saya Sarmi dan Alm. Sulastri yang selalu mendoakan dan mendukung saya.
11. Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada Maulana, Alfi, Adli, Rangga, Jami, Angel, Citra, Indri, Aldilla, Hamid, Mia, Rekha, Redha yang setia memberikan bantuan, dukungan, dan semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa berjumpa lagi di lain waktu.

13. Seluruh Responden yang merupakan pembeli *Mcdonald's* di Kota Tangerang, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 20 Oktober 2022



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Desty Damayanti' with a stylized flourish at the end.

Desty Damayanti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
A. Kajian Teori	15
1. Manajemen Pemasaran	15
2. Kepuasan Pelanggan.....	15
3. Kualitas Layanan	18
4. Citra Merek.....	20
5. Kualitas Produk	22
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Hubungan Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis	27
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	27

2. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	29
4. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
B. Desain Penelitian.....	31
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
1. Definisi Variabel	32
2. Operasionalisasi Variabel	34
D. Pengukuran Variabel.....	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Metode Analisis Data.....	40
1. Analisis Deskriptif.....	40
2. Uji Instrumen.....	41
3. Analisis Partial Least Square (PLS)	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	48
1. Deskripsi Responden	48
2. Deskriptif Variabel	52
C. Hasil Uji Kualitas Data	57
1. Evaluasi Measurement (Outer Model)	57
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	63
D. Pembahasan Hasil Penelitian	67
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	67
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69

3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	77



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
Tabel 1. 1	Restoran Fast Food Teens 2020.....	6
Tabel 1. 2	Hasil Pra Survei	11
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel Eksogen (X).....	34
Tabel 3. 2	Operasionalisasi Variabel Endogen (Y).....	36
Tabel 3. 3	Instrumen Skala Likert.....	37
Tabel 3. 4	Instrumen Skala Likert.....	39
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4. 2	Usia Responden	49
Tabel 4. 3	Pendidikan Responden.....	50
Tabel 4. 4	Pekerjaan Responden.....	51
Tabel 4. 5	Pembelian Responden.....	51
Tabel 4. 6	Hasil Deskripsi Responden Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4. 7	Hasil Deskriptif Responden Citra Merek.....	54
Tabel 4. 8	Hasil Deskriptif Responden Kualitas Produk	55
Tabel 4. 9	Hasil Deskriptif Responden Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4. 10	Hasil Pengujian Convergent Validity	58
Tabel 4. 11	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)</i>	60
Tabel 4. 12	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	61
Tabel 4. 13	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	62
Tabel 4. 14	Hasil Uji Nilai R-square (R ²) Variabel Endogen	63
Tabel 4. 15	Hasil Pengujian Hipotesis	65

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
Gambar 1. 1	Pendapatan McDonald's 2018-2020	2
Gambar 1. 2	Pendapatan McDonald's Per Caturwulan Maret s/d Desember 2018-2020... 3	3
Gambar 1. 3	McDonald'ss Customer Satisfaction Juli 2020	5
Gambar 1. 4	Top Ten Restoran Terbaik Indonesia Juni 2018	8
Gambar 1. 5	Rating dan Ulasan Aplikasi McDonald's (Kepuasan Pelanggan)	9
Gambar 2. 1	Rerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4. 1	Hasil Algoritma PLS.....	59
Gambar 4. 2	Hasil Uji Boostrapping.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
	Lampiran 1 : Kuesioner	82
	Lampiran 2 : Hasil Kuesioner	89
	Lampiran 3 : Hasil Karakteristik Responden	109
	Lampiran 4 : Karakteristik Jawaban Responden.....	111
	Lampiran 5 : Evaluasi Model Pengukuran (<i>Other Model</i>).....	114
	Lampiran 6 : Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	116
	Lampiran 7 : Chart	118

