

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan, citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan makanan cepat saji pada restoran *McDonald's* selama pandemi Covid-19. Objek penelitian ini adalah pelanggan *McDonald's* di Duta Garden. Penelitian ini dilakukan terhadap 200 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik *Non-Probability*. Metode pengumpulan data menggunakan data primer, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model (SEM)* dengan menggunakan alat analisis *Smart-PLS 3.0*. Hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa kualitas layanan, citra merek dan kualitas produk memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Analisis Kualitas Layanan, Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan



ABSTRAK

This study aims to analyze service quality, brand image and product quality on customer satisfaction with fast food at McDonald's restaurants during the Covid-19 pandemic. The object of this research is McDonald's customers at Duta Garden. This research was conducted on 200 respondents using a quantitative descriptive approach. Determination of sample size using the Non-Probability technique. Methods of data collection using primary data, with the research instrument is a questionnaire. The approach used in this study is the Structural Equation Model (SEM) using the Smart-PLS 3.0 analysis tool. The results of this study indicate that service quality, brand image and product quality have a significant relationship to customer satisfaction.

Keywords: Service Quality Analysis, Brand Image, Product Quality and Customer Satisfaction

