

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN DIGITAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MCDONALD'S DI MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada McDonald's Karang Tengah)

SKRIPSI



Nama : Fitri Indah Lestari

NIM : 43118010227

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2022

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN DIGITAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MCDONALD'S DI MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada McDonald's Karang Tengah)

SKRIPSI

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



Nama : Fitri Indah Lestari

NIM : 43118010227

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

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitri Indah Lestari

NIM : 43118010227

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan murni hasil karya saya kecuali pada bagian yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila saya terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan), saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan terhadap skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 16 NOVEMBER 2022

UNIVERSIT
MERCU BUANA



Fitri Indah Lestari

NIM : 43118010227

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitri Indah Lestari
NIM : 43118010227
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Pada McDonald's Karang Tengah)
Tanggal Sidang : 26 Oktober 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Ir. Zulfitri MP, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1
Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 11221817



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Alhamdulillahirabbilalamin atas segala rahmat dan hidayat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen McDonald’s di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada McDonald’s Karang Tengah)”**

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karenanya, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen
4. Bapak Dr. Zulfitri, MP, MM selaku dosen pembimbing tugas akhir yang atas ilmu, waktu, saran, nasehat, dan bimbingannya maka dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Syafrizal Chan, S.E, M.Si selaku ketua penguji ujian akhir skripsi yang telah berbaik hati meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan yang sangat berharga bagi perbaikan skripsi ini

6. Ibu selaku Dr. Shinta Rahmani, S.E, M.Si selaku dosen penguji 2 ujian akhir skripsi yang juga telah berbaik hati memberikan saran dan masukan agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana
8. Ayah, Ibu, adikku Rasya, Buyi, Pakde Suyat, Yie, Bang Ibeng, dan adikku Olla, semoga dengan lahirnya skripsi ini akan ada perubahan yang lebih baik di keluarga kita.
9. Adikku Queen, walaupun sebentar tapi merupakan satu-satunya orang yang sering memeluk dan berkata “Kakak keren!” kepada penulis ketika sebagian proses penulisan skripsi ini dijalankan. *May she rest in peace in a very beautiful place and a very beautiful world that full of beautiful souls so nobody can hurt her.* Al-Fatihah.
10. Kawan-kawanku Nadhifah, Riri, Nayni, Raran, Syauqi, dan Vina yang selalu menjadi tempat mengadu, tempat berbagi mimpi, tempat berbagi harap, tempat berbagi cita, dan tempat *deep talk in the middle of the night. I love you guys 14 billion light years.*
11. Kawan-kawan seperjuangan Dessy, Vega, Jojo, Rahma, dan CAUR boys yang selalu bersama-sama melewati banyak kesulitan di penghujung kehidupan kuliah ini. *Fear is a reaction, courage is a decision – Winston Churchill.*

12. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen S1 Angkatan 2018 yang menjadi motivasi bagi penulis untuk terus berkembang dan menjadi lebih baik. *After all this time, we deserve better in life.*

13. Untuk diri saya sendiri, yang berusaha untuk dicintai setiap hari. Semoga ini adalah awal yang baik menuju mimpi.

Anything I've decided to start, I've done it with my whole heart.

Penulis menyadari bahwa sejak awal menempuh pendidikan tinggi hingga penyusunan skripsi ini, banyak sekali pelajaran yang dapat diambil untuk bisa mengembangkan potensi yang ada didalam diri penulis agar mampu berkembang dan menjadi individu yang lebih baik daripada sebelumnya. Penulis juga sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang diharapkan. Namun, penulis selalu berharap agar skripsi ini bisa memberikan inspirasi serta manfaat bagi banyak pihak.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Jakarta, 16 November 2022

Fitri Indah Lestari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kontribusi Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	17
A. Kajian Pustaka.....	17
1. Ruang Lingkup Pemasaran.....	17
2. Kepuasan Konsumen.....	20
3. Kualitas Produk	23
4. Kualitas Pelayanan	28
5. Digital Marketing	33
B. Pengembangan Hipotesis	36
C. Penelitian Terdahulu	38
D. Rerangka Konseptual	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Waktu dan Tempat	46
B. Desain Penelitian.....	46
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	47
1. Definisi Variabel	47

2. Operasionalisasi Variabel	49
D. Pengukuran Variabel	53
E. Populasi dan Sampel	53
1. Populasi	53
2. Sampel	54
F. Jenis Data Penelitian	55
1. Data Primer	55
2. Data Sekunder	55
G. Metode Pengumpulan Data	56
H. Metode Analisis Data	56
1. Analisis Deskriptif	56
2. Analisis Partial Least-Square	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Analisis Deskriptif	60
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
2. Karakteristik Responden	62
3. Deskripsi Variabel	68
B. Hasil Analisis Partial Least Square (PLS)	74
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	75
2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	82
C. Pembahasan	86
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	86
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	87
3. Pengaruh Digital Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keluhan Konsumen McDonald's.....	2
Tabel 1.2 Hasil Survey Top Brand 2021.....	3
Tabel 1.3 Research Gap	10
Tabel 1.4 Pra Survey Kepuasan Konsumen McDonald's.....	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	50
Tabel 3.2 Skala Likert.....	53
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	62
Tabel 4.2 Usia Responden.....	63
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	64
Tabel 4.4 Pendapatan Per Bulan Responden.....	65
Tabel 4.5 Lama Bekerja/Belajar Responden.....	66
Tabel 4.6 Jabatan Responden.....	66
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	68
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Digital Marketing	71
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Convergent Validity	76
Tabel 4.12 Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Critetion).....	77
Tabel 4.13 Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Critetion) (Modifikasi)..	79
Tabel 4.14 Average Variance Extracted (AVE)	80
Tabel 4.15 Hasil Uji Cronbach's Alpha.....	81
Tabel 4.16 Uji Composite Reliability	81
Tabel 4.17 Nilai R² Variabel Endogen.....	82
Tabel 4.18 Hasil Uji Q-Square.....	83
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Boostraping</i>).....	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Review Aplikasi McDelivery Indonesia	8
Gambar 1.2 Sebaran Review Aplikasi McDelivery Indonesia	9
Gambar 2.1 Rerangka Konseptual	45
Gambar 4.1 Hasil Algorithm PLS	75
Gambar 4.2 Hasil Algorithm PLS (Modifikasi).....	78
Gambar 4.3 Hasil Boostraping.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Lampiran 1 : Pra Survey	100
B. Lampiran 2 : Kuesioner.....	102
C. Lampiran 3 : Jawaban Kuesioner.....	110
D. Lampiran 4 : Hasil Deskriptif Karakteristik Responden.....	130
E. Lampiran 5 : Hasil Analisis Deskriptif Variabel.....	132
F. Lampiran 6 : Hasil Uji Outer Model	136
G. Lampiran 7 : Hasil Uji Inner Model.....	140

