

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan Mc Delivery di Fatmawati. Dimensi dari kualitas layanan ini digunakan dalam penelitian adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Pada penelitian dilakukan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden Mc Donald Fatmawati yang pernah menggunakan produk Mc Donald Fatmawati dalam melakukan pembelian *take away* alat analisa pengukuran menggunakan SMART PLS 3.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* berengaruh terhadap kepuasan konsumen. sedangkan nilai yang paling dominan memperngaruhi kepuasan adalah *assurance*.

*Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Take Away*

