

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP *TAKE AWAY* PADA
MC DONALD FATMAWATI**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen Program

Studi Manajemen



FIRA NUR FAHIRA

NIM: 1961201044

FAKULTAS INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN

JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan
Kepuasan Konsumen Terhadap *Take away* Pada Mc Donald
Fatmawati

Nama : Fira Nur Fahira

NIM : 1961201044

Prodi/Konsentrasi : S1 Manajemen Pemasaran

Telah diujikan pada tanggal 26 Agustus 2023 dihadapan Tim Penguji Sidang Skripsi dan dinyatakan LULUS.

Pembimbing

Husnayetti, S.E., M.M.

NIDN : 0303038702

Penguji

Sutia Budi, SE., M. Si

NIDN : 0009057901

Ketua Program Studi Manajemen

Ayi Muhyidin, S.E., M.M

NIDN : 0304019004

Wakil Rektor Bidang Akademik



Sutia Budi, SE., M. Si

NIDN : 0009057901

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul " Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kepuasan Konsumen Terhadap *Take away* Pada Mc Donald Fatmawati" merupakan karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada siapapun dan perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal dari karya yang telah diterbitkan maupun yang belum diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dan dicantumkan dalam teks dan daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. Jika ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 26 Agustus 2023



Fira Nur Fahira

HALAMAN PERSEMBAHAN

Waktu adalah hal yang paling penting dalam hidup dan orang-orang yang rela mengorbankan waktu mereka untuk orang lain pantas mendapatkan rasa hormat dan terima kasih. Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua dan keluarga besar saya yang telah mendukung, memberikan semangat dan memberikan begitu banyak kasih, cinta, dan kebahagiaan. Tak lupa untuk teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih karena selalu ada disisi saya, mendoakan, memberikan motivasi,serta dukungan yang luar biasa.dan terima kasih kepada diri sendiri karena sudah mampu bertahan hingga skripsi ini selesai.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya. Shalawat beriring salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Judul yang dipilih dalam skripsi ini sesuai dengan konsentrasi yang penulis ambil, yaitu tentang manajemen pemasaran dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kepuasan Konsumen Terhadap *Take away* Pada Mc Donald Fatmawati”.

Selama proses penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat doa, bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam penelitian ini.
2. BapakAyi Muhyidin SE., MM. selaku kaprodi manajemen yang selalu memberikan ilmu serta motivasi.
3. Ibu Husnayetti, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberi arahan serta semangat.
4. Bapak Sutia Budi, SE., M.SI selaku dosen penguji

Terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dan membantu secara langsung maupun tidak dapat disebutkan Namanya satu persatu, akhir kata penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi saya dimasa depan, bagi peneliti selanjutnya dan khususnya bagi mahasiswa ITB Ahmad Dahlan Jakarta.

Jakarta, 26 Agustus 2023

Fira Nur Fahira

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 Definisi Pemasaran	7
2.1.2 Definisi Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.5 Pengertian Pelayanan	9
2.1.6 Indikator Pelayanan.....	9
2.1.7 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka Pemikiran	13
2.4 Hipotesis	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Desain Penelitian	15
3.2 Obyek dan Waktu Penelitian	15

3.3	Variabel Penelitian.....	15
3.3.1.	Variabel Terikat	15
3.3.2.	Variabel Independen	15
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	16
3.5	Teknik Pengumpulan Data	16
3.6	Teknik Pengambilan Sampel	17
3.6.1.	Populasi.....	17
3.6.2.	Sampel.....	17
3.7	Teknik Analisis Data	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		20
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	20
4.2	Deskripsi Data	22
4.2.1	Karakteristik Responden	22
4.2.2	Hasil Tanggapan Responden.....	25
4.3	Analisis dan Interpretasi Hasil.....	34
4.3.1	Analisa Model pengukuran (outer model)	34
4.3.2	Inner Model.....	47
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	49
4.4	Interpretasi Hasil	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		57
5.1	Simpulan	57
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....		
LAMPIRAN.....		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Untuk Indikator Tangibel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Pada Indikator Reliability	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Untuk Indikator Responsiveness	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden untuk Indikator assurance.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Untuk Indikator empathy.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden untuk Indikator Kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Jalur Model Pertama	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 loading factor Model Kedua	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Nilai AVE (Average Variance Extracted)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Validitas Diskriminan (discriminant Validity)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 hasil construe reability& validity tahap terakhir.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Path Coefficients.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 nilai R-square.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 loading factor Model Kedua.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 nilai R-square	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
No table of figures entries found.

Gambar 4 7 hasil bootstrapping**Error! Bookmark not defined.**



