

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA MCDONALD'S CABANG  
BCP**

**MUHAMAD FAUZAN RINALDY  
8223145294**



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan  
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta.**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
SATISFACTION AT MCDONALD'S BCP BRANCH***

**MUHAMAD FAUZAN RINALDY  
8223145294**



**This paper was written to meet one of the requirements to get Associate  
Degree in Faculty of Economics of Universitas Negeri Jakarta**

**MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, berkah, nikmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada McDonald's Cabang Bekasi Timur.

Selama penyusunan Karya Ilmiah ini, penulis mengalami cukup banyak kendala, namun hal tersebut dapat dilalui dengan doa, usaha, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan setulus hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. M. Edo S. Siregar M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
2. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Solikhah M.M. Selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ayah, Ibu, Kakak dan Adik, serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
5. Seluruh kerabat dan teman-teman Prodi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta yang ikut dalam penyusunan laporan praktik kerja lapangan ini.

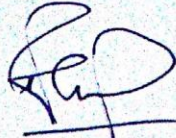
Penulis menyadari bahwa Karya Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan dan kekurangan yang penulis miliki, namun penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran yang dapat membangun agar Karya Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 18 Juli 2017

Penulis

**LEMBAR PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta




Dr. Dedi Purwana, E. S., M.Bus.

NIP. 196712071992031001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		

Dra. Sholikhah, MM

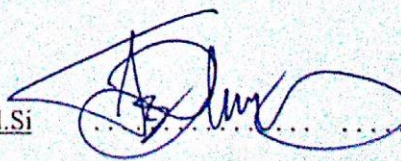
NIP. 196206231990032001

 ..... 10 Agustus 2017

Penguji Ahli

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si

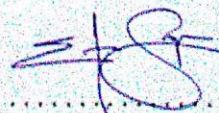
NIP. 197206171999031001

 ..... 19 Agustus 2017

Dosen Pembimbing

M. Edo S Siregar, SE, MBA

NIP. 197201252002121002

 ..... 16 Agustus 2017

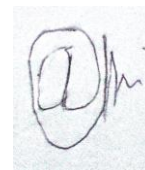
## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya Ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 16 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,



Muhamad Fauzan Rinaldy

No. Reg. 8223145294