

## ABSTRAK

MUHAMAD FAUZAN RINALDY. 2014. 8223145294. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada McDonald's Cabang BCP. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada McDonald's cabang BCP Bekasi Timur. Kualitas pelayanan sebagai *independen variable* (variabel bebas) dan kepuasan pelanggan sebagai *dependen variable* (variabel terikat). Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan metode studi pustaka dan studi lapangan.

Hasil uji analisis penelitian menggunakan teknik regresi linier sederhana dan uji koefisiensi linier sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di McDonald's cabang BCP Bekasi Timur.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

## ABSTRACT

*MUHAMAD FAUZAN RINALDY. 2014. 8223145294. The Impact of Service Quality on Consumer Satisfaction At McDonald's BCP Branch. Department of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.*

*This paper was made in order to know whether the quality of service affects customer satisfaction at the McDonald's branch BCP East Bekasi. Quality of service as independent variable (independent variable) and customer satisfaction as dependent variable (variable bound). This research uses descriptive analysis method with data collection using literature study method and field study.*

*The result of the analysis test using simple linear regression technique and simple linear coefficient test shows that there is influence between service quality to customer satisfaction in McDonald's BCP Bekasi Timur branch.*

*Keywords: service quality, customer satisfaction*