

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN *McDONALD'S*
HARAPAN INDAH BEKASI**

**GANDI RIZKY RAHARDJO
8223128286**



**Karya Ilmiah ini disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

***ANALYSIS OF CONSUMERS SATISFACTION OF MCDONALD'S
HARAPAN INDAH BEKASI***

**GANDI RIZKY RAHARDJO
8223128286**



***This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requiriments Asociate
Expert Getting By Faculty Of Economics, State University Of Jakarta***

***STUDY PROGRAM MARKETING MANAGEMENT DIII
MANAGEMENT DEPARTEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016***

ABSTRAK

GANDI RIZKY RAHARDJO. 2015. 8223128286. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Restoran *McDonald's* Harapan Indah Bekasi. Program studi DIII manajemen pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen pada *McDonald's* Harapan Indah. Penulis mengambil judul tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada *McDonald's* Harapan Indah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, data yang sudah dikumpulkan akan diolah dengan Ms.Excel.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui sebagian besar konsumen yang mengunjungi *McDonald's* didominasi oleh pelajar wanita sekolah menengah atas sebesar 52% dengan usia 16-19 tahun. Adapun proses penilaian kepuasan melalui enam dimensi, yaitu dimensi penyajian, rasa, menu, tanggap terhadap komplain, harga, dan cepat penyajian.

Kata kunci: kepuasan konsumen

ABSTRACT

Gandi Rizky Rahardjo. 2015. 8223128286. Analysis of The Consumers Satisfaction of McDonald's Harapan Indah Bekasi. Study Program, Diploma in Marketing Management. Department of Management. Faculty of Economics.State University of Jakarta.

This paper has purpose to know about the consumers satisfaction of the McDonald's Harapan Indah. The writer take the title to determine the level of consumers satisfaction in McDonald's Harapan Indah. The method used in this research is to use data collection through literature study, observation and questionnaires. Technical analysis used of data is descriptive analysis, the data has been collected will be processed with Ms Excel.

Based on the results of the known mostly consumers who visited McDonald's dominated by students women in high school of 52% with age 16-19 year. But the evaluation process satisfaction through six dimension, the presentation of dimension, think, menu, responsive to protest, price, and quickly presentation of.

Keywords: satisfaction consumers

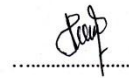
LEMBAR PERSETUJUAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Sholikhah, M.M
NIP : 196206231990032001



4 / 02 / 2016

Ketua Jurusan Manajemen,

Jakarta, Januari 2016
Ketua Program Studi
DIII Manajemen Pemasaran,



Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 195702211985032002



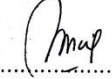
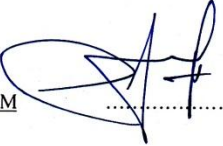

Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 195702211985032002

LEMBAR PENGESAHAN

DEKAN FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA



Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
NIP.19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 19570221 198530 2 002		<u>3/02/2016</u>
Penguji Ahli		
<u>Agung Kresnamurti Rivai P. MM</u> NIP. 197404162006041001		<u>3/02/2016</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Sholikhah, M.M</u> NIP : 196206231990032001		<u>26/01/2016</u>

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Pada Restoran *McDonald’s* Harapan Indah Bekasi”**.

Adapun tujuan dan maksud pembuatan Karya Ilmiah ini, yaitu sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini, Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dorongan dan semangat dalam penyusunan Karya Ilmiah antara lain.

1. Dra. Sholikhah, M.M selaku dosen pembimbing program DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen dan staf administrasi FE-UNJ.
6. Kedua Orangtua Tersayang, Kakak-kakak, serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.

7. Gerhana, Gilang Dhanistyanto, Afrizal Zulmi, dan Adril yang selalu memberikan dukungan penuh dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
8. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan ini, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, oleh karena itu Penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah manfaat Karya Ilmiah ini.

Jakarta, Desember 2015

Penulis