

Analysis of the Influence of Customer Satisfaction at McDonald's Tebet, South Jakarta

By Bimo Figo Andito

Abstract

This study is a quantitative study and aims to determine the effect of service quality, product quality, and discounts on customer satisfaction at McDonald's Tebet, South Jakarta. The population in this study were McDonald's Tebet South Jakarta customers with the criteria of having bought 2 or more times. Sampling using non-probability sampling method with purposive sampling technique, with a total sample of 100 respondents. The data analysis technique was carried out by descriptive and inferential analysis using Partial Least Square (PLS) tools. The results of this study indicate that the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and discounts have a positive and significant effect on customer satisfaction. The result of the calculation of the determinant coefficient is 0.720. This shows that service quality, product quality, and discounts affect customer satisfaction at McDonald's Tebet, South Jakarta by 72% and the remaining 28% is influenced by other variables.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Product Quality, Discount*

Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan McDonald's Tebet Jakarta Selatan

Oleh Bimo Figo Andito

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari kualitas pelayanan, kualitas produk, dan diskon terhadap kepuasan pelanggan McDonald's Tebet Jakarta Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan McDonald's Tebet Jakarta Selatan dengan kriteria pernah membeli sebanyak 2 kali atau lebih. Pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan inferensial dengan alat bantu Partial Least Square (PLS). Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan diskon berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari perhitungan koefisien determinan sebesar 0.720. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan diskon mempengaruhi kepuasan pelanggan McDonald's Tebet Jakarta Selatan sebesar 72% dan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Diskon