

**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION
DURING THE *NEW NORMAL* PERIOD (CASE STUDY AT *DINE IN*
MCDONALD'S IN MEDAN CITY)**

JUDITA ROULINA SITUMORANG

1701010031

ABSTRACT

The culinary business in Indonesia is one of the most promising businesses in the community because of one of the factors of the primary need for food and beverages, Indonesia is the 4th (fourth) country with the highest population in the world, which is 278 million people as of 2022. Of the many culinary variations that appear in the midst of society, the type of culinary that is most in demand by the community is *fast food*, one of which is McDonald's which is ranked second as the most popular fast food restaurant with a top brand index (TBI) of 28.2% according to the Top Brand Award 2022, this achievement cannot be separated from the quality of service provided by McDonald's restaurants to its consumers, namely with three main services McDonald's includes *drive thru*, *take away*, and *dine in*. The Covid-19 pandemic changed almost all people's habits, especially the habit of carrying out health protocol obligations in order to reduce the transmission rate of covid 19, the most obvious impact in the culinary world of the community is the habit of eating in places or what is often *referred to as dine in*, after the government enacted Just like other places to eat that implement new policies regarding health protocols, McDonald's restaurants also apply this policy to each of its main services, especially *dine-in* services which are affirmed on the official McDonald's Indonesia website. The effect of implementing new policies regarding health protocols will be measured by 5 (five) main dimensions, namely *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

This study aims to find out how much influence the quality of *dine-in services in the new normal* period is on consumer satisfaction which was tested at McDonald's in Medan City, precisely at the McDonald's restaurant on Jl. William Iskandar. The research method used is a quantitative approach with a survey method with a total sample of 100 people with a *purposive sampling* technique with the slovin equation.

The result of this study is that the quality of *dine-in-McDonald's* services during the *new normal* period has a significant positive effect on consumer satisfaction at McDonald's Medan City partially, this is evidenced by the results of a simple linear regression test, namely a constant value of 16.955 and a service quality of 0.337. With a percentage of 34.5% affecting consumer satisfaction and the remaining 65.5% affected by other variables that were not studied.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, McDonald's

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA MASA *NEW NORMAL* (STUDI KASUS PADA *DINE IN*
MCDONALD'S DI KOTA MEDAN)**

JUDITA ROULINA SITUMORANG

1701010031

ABSTRAK

Bisnis kuliner di Indonesia merupakan salah satu bisnis yang cukup menjanjikan ditengah masyarakat karena salah satu faktor kebutuhan primer akan makanan dan minuman, Indonesia merupakan negara ke 4 (empat) dengan jumlah penduduk tertinggi di dunia yakni sebesar 278 juta jiwa per tahun 2022. Dari sekian banyak variasi kuliner yang muncul ditengah masyarakat jenis kuliner yang paling banyak diminati oleh masyarakat adalah kuliner cepat saji (*fast food*) salah satu nya McDonald's yang menduduki peringkat kedua sebagai restoran cepat saji paling populer dengan top brand indeks (TBI) sebesar 28.2% menurut Top Brand Award 2022, prestasi tersebut tidak lepas dari kualitas layanan yang diberikan oleh restoran McDonald's terhadap konsumennya yakni dengan tiga layanan utama McDonald's diantaranya *drive thru*, *take away*, dan *dine in*. Pandemi covid 19 mengubah hampir seluruh kebiasaan masyarakat terutama kebiasaan dalam menjalankan kewajiban protokol kesehatan demi mengurangi angka penularan covid 19, dampak yang paling jelas dalam dunia kuliner masyarakat yaitu kebiasaan makan di tempat atau yang sering disebut dengan *dine in*, setelah pemerintah memberlakukan Sama seperti tempat makan lain yang menerapkan kebijakan baru mengenai protokol kesehatan, restoran McDonald's juga menerapkan kebijakan tersebut pada setiap layanan utamanya terutama layanan *dine in* yang ditegaskan dalam website resmi McDonald's Indonesia. Pengaruh penerapan kebijakan baru mengenai protokol kesehatan akan diukur dengan 5 (lima) dimensi pokok yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas layanan *dine in* pada masa *new normal* terhadap kepuasan konsumen yang dilakukan pengujian nya di McDonald's di Kota Medan tepatnya di restoran McDonald's di Jl. William Iskandar. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei dengan jumlah sampel sebesar 100 orang dengan teknik *purposive sampling* dengan persamaan slovin.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan *dine in* McDonald's pada masa *new normal* berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan konsumen di McDonald's Kota Medan secara parsial, hal ini dibuktikan dari hasil uji regresi linear sederhana yaitu nilai konstan sebesar 16,955 dan kualitas layanan sebesar 0,337. Dengan persentase 34,5% mempengaruhi kepuasan konsumen dan sisanya sebesar 65,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kualitas Layana, Kepuasan Konsumen, McDonald's