



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

SKRIPSI

JUDITA ROULINA SITUMORANG

1701010031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA**

DELI SERDANG

2022



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

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terpadu
Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional di
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**

JUDITA ROULINA SITUMORANG

PROPOSAL SKRIPSI

1701010031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA**

DELI SERDANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, belum pernah dipublikasikan oleh siapapun juga sebelumnya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Deli Serdang 07 September 2022



Juwita Koulina Situmorang

1701010031

HALAMAN PENGESAHAN

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Masa New Normal (Studi Kasus Pada Dine In McDonald's di
Kota Medan)**

Diajukan Oleh:

Nama : Judita Roulina Situmorang

NIM : 1701010031

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai pernyataan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran Internasional Pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Hendra, SE., M.Si.

Penguji : Asmara Wildani Pasaribu, S.Sos.,M.M.

Penguji : Dany Perdana Sitompul, S.T.,M.M.

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi

Direktur.

Manajemen Pemasaran Internasional

Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

Binsar Sihombing, SE.M.Si

NIDN.0108066502

Ditetapkan di : Deli Serdang

Tanggal : 07 September 2022



Dr. Jenny Elisabeth

NIDN.0107116301

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Masa *New Normal* (Studi Kasus Pada *Dine In* McDonald’s di Kota Medan)”.

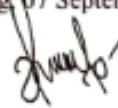
Penyusunan skripsi ini merupakan persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Manajemen Pemasaran Internasional di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tentunya memperoleh dukungan, bimbingan dan kemudahan dari berbagai pihak dalam penyelesaian skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir Jenny Elisabeth, selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
2. Bapak Binsar Sihombing, SE.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional.
3. Bapak Dr. Hendra, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing dan mengarahkan penulis serta memberikan kritik, saran dan motivasi selama proses pengerjaan dan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Asmara Wildani Pasaribu, S.Sos,MM., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membimbing dan mengarahkan penulis serta memberikan kritik, saran dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dany Perdana Sitompul, S.T., MM., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran yang tepat untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh staf, dosen, perpustakaan yang turut serta dalam membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Orangtua tercinta bapak Jusman Situmorang yang telah dengan tulus memberikan dukungan secara moral dan moril, memberikan motivasi, cinta kasih, serta kesabaran dalam menuntun penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dan dipertanggungjawabkan serta Ibu tercinta Lasminar Sihombing (almh) yang diyakini penulis telah menjadi pendoa yang setia terhadap penulis.
8. Saudara kandung saya, Chanro, Niduanta, Ika Solia dan terkhusus Mangasi Fernando Situmorang dan Rinto Pangihutan Situmorang yang selalu dengan setia memberikan dukungan, doa dan motivasi bagi penulis selama penyelesaian skripsi ini hingga dapat diselesaikan.
9. Teman-teman seperjuangan Yelly, Elfrida, Cristina dan Agustina yang dengan setia memberikan dukungan, motivasi dan saling mengingatkan hal baik selama penyelesaian skripsi ini.

10. Seorang yang spesial Martinius Silaban, yang dengan rendah hati menemani dan memberikan dukungan terhadap penulis sejak awal studinya di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia sampai menuntaskan perkuliahan.
11. Terakhir, kepada diri saya sendiri saya mengucapkan terima kasih karena telah bersedia untuk bersusah payah dan berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.

Deli Serdang 07 September 2022



Judita Roulina Situmorang

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, saya bertandatangan di bawah ini:

Nama : Judita Roulina Situmorang

NPM : 1701010031

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Jenis Karya : Skripsi

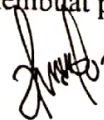
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia Hak Royalti Non eksklusif (*Non – exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Masa *New Normal* (Studi Kasus Pada *Dine In* McDonald's di Kota Medan)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Deli Serdang, 07 September 2022

Yang membuat pernyataan



Judita Roulina Situmorang