

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN MCDONALD'S GAJAH MADA**

**EMDARTI, SRI REDJEKI,SE,MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : pelayanan

Abstraksi :

Dalam hal menghadapi persaingan yang ketat di bidang restoran cepat saji maka pihak restoran McDonalds harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan selalu berorientasi pada keinginan dan kebutuhan para konsumen sehingga menghasilkan suatu kepuasan. Strategi tersebut merupakan cara yang cukup penting dalam menghadapi tingkat persaingan yang kompetitif antara restoran cepat saji yang satu dengan restoran cepat saji yang lain. Dari data yang didapat, penulis mencoba untuk menganalisa bagaimana tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan 7 dimensi menurut Cristian Gronroos (2000 : 80 ) yaitu dilihat dari sisi : Professionalism and Skill, Attitudes and Behaviour, Accessibility and Flexibility, Reliability and Trustworthiness, Service Recovery, Serviscape, dan Reputation and Credibility. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan melakukan metode kuesioner yang ditunjukkan kepada 50 responden, yang mana setiap responden harus mengisi lembaran kuesioner yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan restoran McDonalds Gajah mada secara keseluruhan dinilai baik.