

ABSTRAK

Evelyn Clarissa Agustya (01011190006)

PENGARUH POSITIF KUALITAS MAKANAN, HARGA, LOKASI DAN LINGKUNGAN, KUALITAS PELAYANAN, SERTA KEPUASAN KONSUMEN, TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MCDONALD'S LIPPO KARAWACI

(xvi + 130 halaman: 7 gambar; 43 tabel)

Resto cepat saji McDonald's Lippo Karawaci merupakan satu-satunya cabang yang berada di daerah Karawaci. Banyak kalangan merasa terpenuhi kebutuhan asupan makanan karena lokasi yang strategis. Meskipun demikian, telah dilakukan survey awal dimana mayoritas konsumen yang puas ini tidak berarti mereka akan mengajak orang lain untuk berkunjung dan merasakan hal yang sama. Dari hal tersebut didapati kemungkinan loyalitas konsumen tidak sebanding lurus dengan kepuasan yang diterima oleh konsumen McDonald's Lippo Karawaci. Maka, diperlukan penelitian lebih lanjut pada Kualitas makanan, Harga, Lokasi dan Lingkungan, Kualitas Pelayanan, kepuasan konsumen, serta Loyalitas pada para konsumen McDonald's Lippo Karawaci. Subjek pada penelitian ini merupakan Seluruh Konsumen baik pria maupun wanita dengan rentang usia 15 hingga lebih dari 55 tahun, kemudian berdomisili di Karawaci dan sekitarnya serta telah membeli dan mengonsumsi menu dari Mc Donald's Lippo Karawaci lebih dari 2 kali dalam 6 bulan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non-probability purposive sampling* yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada 280 responden. Metode pengolahan data menggunakan Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Pada penelitian ini ditunjukkan bahwa Kualitas makanan, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan Kepuasan konsumen berpengaruh positif pada Loyalitas Konsumen. Harga, lokasi dan lingkungan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Implikasi manajerial yang dapat dilakukan oleh McDonald's Lippo Karawaci adalah lebih memperhatikan proses memasak agar hidangan sesuai, melakukan kolaborasi cita rasa kearifan lokal, meningkatkan kecepatan pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.

Referensi : 71 (1994-2021)