

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PENGGUNA APLIKASI MCDONALD'S DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelara Ahli Madya*



Oleh:

Ayana Chairunnisa

NIM. 20134012/2020

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PENGUNAAN APLIKASI MCDONALD'S DI KOTA PADANG**

Nama : Ayana Chairunnisa
BP/NIM : 2020/20134012
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

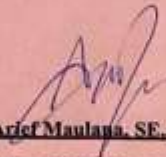
Padang, Agustus 2023

Diketahui oleh
Ketua Program Studi DIII
Manajemen Perdagangan

Disetujui oleh
Pembimbing Tugas Akhir



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 197512091999032001



Arif Maulana, SE, MM
NIP. 198212232014041001


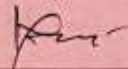
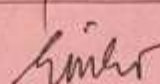
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGUNAAN APLIKASI MCDONALD'S DI KOTA PADANG

Nama : Ayana Chairunnisa
NIM : 20134012
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Prodi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2023
Tim Penguji,

| Nama | Tim Penguji | Tanda Tangan |
|--------------------------------|-------------|---|
| Arief Maulana, SE., MM | (Ketua) |  |
| Hendri Andri Mesta, SE, MM, Ak | (Anggota) |  |
| Rini Sarianti, SE, M.Si | (Anggota) |  |

Mengetahui,
Ketua Prodi,



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 197512091999032001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tanagn di bawah ini:

Nama : Ayana Chairunnisa
NIM/TM : 20134012
Tempat/Tanggal Lahir : Padang/18 Desember 2001
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Tanbing Banda Gadang
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengguna Aplikasi McDonald's di Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tatapenulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini dah apabila telah ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak beneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2023
Yang Menyatakan,

Ayana Chairunnisa

ABSTRAK

Judul Tugas Akhir, 2023 : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald's Di Kota Padang
Pembimbing : Arief Maulana, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Padang.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi berdasarkan data-data dan menyajikannya. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan melalui kuesioner yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisa dan dilanjutkan dengan merubah dalam bentuk kalimat dan paragraph. Jumlah sampel akhir yaitu 100 pelanggan.

Berdasarkan pembahasan yang ada, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Padang berada dalam kategori setuju. Dengan nilai rata-rata keseluruhannya yaitu: 3,83.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Aplikasi McDonald's*

PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah SAW yang telah memberikan dan mengajarkan kepada umatnya ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Penggunaan Aplikasi McDonald’s di Kota Padang”.

Selama proses penelitian dan penyelesaian Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ganefri, M.Pd, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Arief Maulana, SE, MM. selaku Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing, nasihat, dan arahan bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Staf Administrasi Program Studi Diploma III yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
7. Teristimewa kedua orang tua penulis serta keluarga penulis yang selalu mendo’akan dan memberikan dukungan moril dan materil.
8. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan semangat selama ini.
9. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang sudah kuat dan pantang menyerah hingga saat ini dan dapat menyelesaikan segala hal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan, untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun, sehingga kedepannya penulis dapat memperbaiki segala kekurangan yang ada. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi pembaca,serta semua pihak yang membutuhkan nantinya.

Padang, Agustus 2023

Ayana Chairunnisa

NIM. 20134012

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|-----|
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | vii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Masalah..... | 8 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| A. Kepuasan Pelanggan | 9 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 14 |
| A. Bentuk Penelitian | 14 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 14 |
| C. Rancangan Penelitian | 14 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 20 |
| A. Profil Perusahaan | 20 |
| B. Profil Produk | 26 |
| C. Hasil Penelitian..... | 28 |
| BAB V PENUTUP..... | 35 |
| A. KESIMPULAN | 35 |
| B. SARAN | 35 |
| DAFTAR PUSTAKA | 37 |
| LAMPIRAN..... | 38 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 TOP <i>Brand Award Restaurant Fast Food</i> | 2 |
| Tabel 2 Pemberian Skor untuk Jawaban Kuesioner..... | 17 |
| Tabel 3 Gambaran Umum Karakteristik Responden | 28 |
| Tabel 4 Analisis Kesesuaian Harapan..... | 30 |
| Tabel 5 Analisis Minat Penggunaan Kembali..... | 31 |
| Tabel 6 Analisis Kesiediaan Merekomendasikan | 32 |
| Tabel 7 Hasil nilai rata-rata jawaban kepuasan pelanggan | 33 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1 Tampilan Aplikasi McDonald's..... | 4 |
| Gambar 2 Perbandingan Penilaian Aplikasi di Appstore..... | 5 |
| Gambar 3 Keluhan Pengguna Aplikasi McDonald's..... | 6 |
| Gambar 4 Keluhan Pengguna Aplikasi McDonald's..... | 6 |
| Gambar 5 McDonald's Khatib Sulaiman | 22 |
| Gambar 6 Logo McDonald's | 23 |
| Gambar 7 Struktur Organisasi McDonald's | 24 |
| Gambar 8 Paket Hemat Banget McDonald's..... | 27 |
| Gambar 9 Paket Nasi McDonald's | 27 |
| Gambar 10 French Fries McDonald's | 28 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Surat Penelitian..... | 39 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian..... | 40 |
| Lampiran 3 Hasil Tabulasi Kuesioner | 43 |
| Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data | 46 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Restoran merupakan bisnis yang berkembang cukup pesat, karena persaingan antar bisnis semakin ketat, semakin banyak restoran sejenis yang ditawarkan. Persaingan ini mempengaruhi bisnis karena persaingan semakin intensif dan konsumen membuat pilihan tentang produk ini. Dari segi kehidupan bisnis, gastronomi memiliki prospek yang baik kedepannya, karena pada hakekatnya pangan merupakan kebutuhan manusia. Semakin banyak restoran tumbuh, semakin banyak restoran tutup karena mereka tidak dapat bersaing dengan restoran lain. Selain itu, restoran yang tutup tidak mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya, sehingga pendapatan operasional restoran menurun dan akhirnya memutuskan untuk menutup usahanya.

Dengan perkembangan gaya hidup modern, orang menghabiskan banyak waktu di luar rumah. Untuk memenuhi kebutuhan gizi, sebagian orang sering membeli makanan siap saji karena merasa nyaman. Dengan makanan siap saji, pilihan menu yang bervariasi, sehingga banyak orang lebih memilih makanan olahan, dan pengusaha restoran memanfaatkan fenomena ini untuk membuat menu yang bervariasi. Di tengah persaingan bisnis makanan, restoran juga menawarkan pelayanan dan suasana yang kemudian menjadi nilai tambah bagi pelanggan tamu. Selain itu, jika industry restoran ini bertahan dan bersaing dengan restoran lain, maka perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan tetap senang. Salah satu caranya adalah dengan mengetahui dan

memahami pendapat pelanggan tentang pelayanan yang ditawarkan restoran. Dengan begitu, perusahaan dapat meningkatkan sistem pelayanannya lebih baik lagi.

Persaingan antar perusahaan khususnya restoran bertujuan untuk meningkatkan sistem pelayanan, tetapi juga harus dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dan menciptakan loyalitas. Tingkat kepuasan konsumen merupakan hal yang terpenting dalam restoran untuk menciptakan nilai bagi pelanggan serta membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Tingkat persaingan akan menyebabkan konsumen lebih selektif dalam menentukan sebuah produk, harga dan kualitas yang beranekaragam, sehingga kepuasan pelanggan akan tercapai sesuai dengan kebutuhannya. Persaingan dalam bisnis makanan tak terelakan. Terdapat restoran cepat saji yang dikenal masyarakat seperti McDonald's, KFC, Hoka-Hoka Bento dan lain-lain.

Berikut adalah hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga local *TOP Brand Award* tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

Tabel 1 TOP Brand Award Restaurant Fast Food

| BRAND | TBI | |
|-------------|--------|--------|
| | 2021 | 2022 |
| Mc Donald's | 30.50% | 30.70% |
| KFC | 28.50% | 30.50% |
| Hokben | 10.10% | 10.80% |
| Burger King | 9.10% | 9.60% |
| Pizza Hut | 5.70% | 5.20% |

Sumber: www.topbrand-award.com

Menurut *TOP Brand Award* terdapat lima restoran cepat saji teratas. McDonald's sendiri masih mempertahankan posisinya menjadi *TOP Brand*

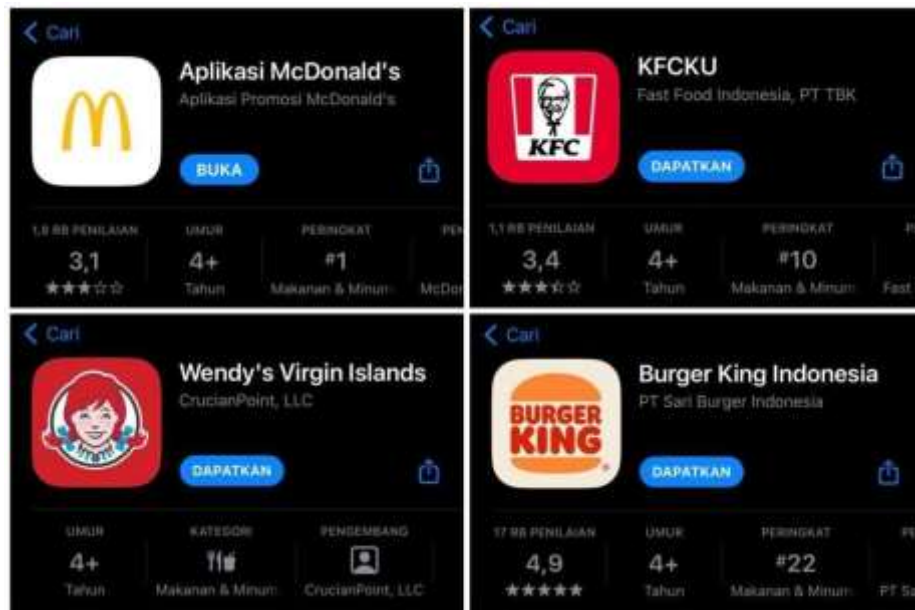
dimana McDonald's menjadi peringkat pertama. McDonald's merupakan perusahaan yang bergerak pada industri *fast food restaurant*. McDonald's merupakan restoran *fast food* terbesar di dunia yang diawali pada tahun 1955 di California, Amerika Serikat. Pertama kali McDonald's masuk ke Indonesia pada tahun 1991 dengan membuka restoran pertamanya di Sarinah, Thamrin. McDonald's memiliki visi untuk menjadi restoran cepat saji dengan pelayanan terbaik di dunia. Untuk mencapai visi tersebut, tentunya McDonald's selalu menjamin mutu produk-produknya dan memberikan pelayanan yang memuaskan.

McDonald's sendiri memiliki aplikasi yang dapat mendukung usahanya dalam meningkatkan kualitas jasa layanannya. GMALite adalah sebuah aplikasi yang memberikan kesempatan berinteraksi dengan pelanggan dan memberikan penawaran yang sesuai untuk pelanggan agar dapat meningkatkan penjualan. Aplikasi tersebut memiliki fitur seperti informasi lokasi restoran dan berbagai macam penawaran yang dapat digunakan untuk *dine-in*, *drive thru*, dan *delivery*. Penawaran tersebut berupa *voucher*, *bundlingpackage*, atau menu paket makanan yang dipatok dengan harga yang terjangkau bisa sampai setengah dari harga normal. GMALite juga mempunyai slogan *Scan & Go* yaitu memesan dengan cara yang cepat dan mudah, hanya dengan *scan barcode* lalu melakukan pembayaran. Tentunya hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan pengalaman baru kepada konsumen yang ingin cepat dalam pemesanan makanan dan juga mendapatkan harga yang terjangkau.



Gambar 1 Tampilan Aplikasi McDonald's

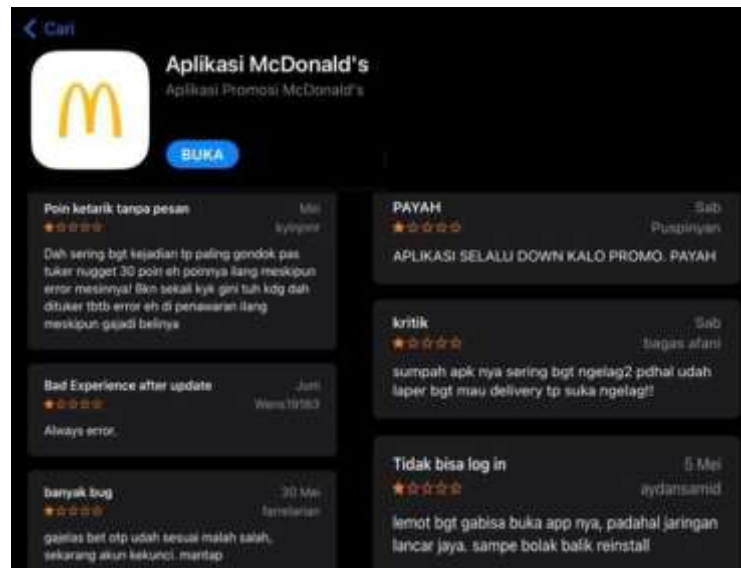
McDonald's meluncurkan aplikasi khusus yang juga bekerjasama dengan aplikasi McDelivery Indonesia pada tahun 2019 silam. Dengan berkembangnya zaman, dimana kebutuhan dan keinginan manusia akan kepraktisan dalam kehidupan sehari-harinya makin meningkat, penggunaan aplikasi McDonald's untuk konsumen membeli produk dari perusahaan terkait juga berkurang. Penulis melakukan *research* dengan mengamati *reviews* yang ada di *Appstore*. Penulis melihat adanya penilaian yang rendah diberikan oleh para pengguna aplikasi McDonald's dan membandingkan dengan perusahaan dibidang yang sejenis yang juga memiliki aplikasi untuk melayani konsumennya dengan basis *online*.



Gambar 2 Perbandingan Penilaian Aplikasi di Appstore

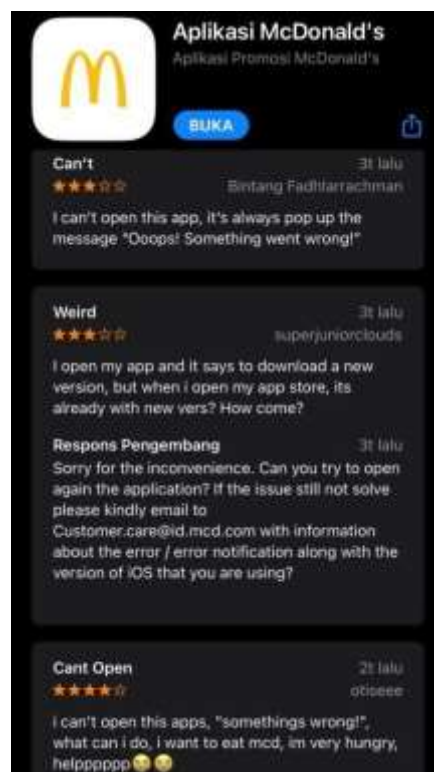
Total penilaian dari aplikasi McDonald's lebih kecil dibandingkan dengan perusahaan lainnya. Kecuali, wendy's yang penggunaannya masih minim sekali. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen yang tertarik menggunakan aplikasi McDonald's untuk memesan produk dari perusahaan tersebut lebih rendah dibandingkan dengan Burger King Indonesia. Dilakukannya *research* ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan mengenai *e-service quality* dari aplikasi McDonald's.

Penulis juga melihat dari beberapa komentar yang diberikan para pengguna aplikasi McDonald's pada *Appstore*. Dari gambar 1.3, dapat dilihat bahwa banyak yang menggunakan aplikasi tersebut mengeluhkan masalah sistem aplikasi yang sering *error*. Aplikasi terkait sering mengalami gangguan seperti *crash*, *loading* yang lama, dan kesulitan untuk *log in*.



Gambar 3 Keluhan Pengguna Aplikasi McDonald's

Tidak hanya di Indonesia namun keluhan juga dialami para pengguna dari Negara lain. Masih dengan aplikasi McDonald's yang sama dapat diketahui keluhan dari review yang diberikan oleh pengguna aplikasi.



Gambar 4 Keluhan Pengguna Aplikasi McDonald's

Permasalahan tentang aplikasi McDonald's ini harus segera dicari akar penyebabnya agar dapat mengurangi kegagalan dalam pelayanan di tahun berikutnya. Apabila kegagalan pelayanan dalam aplikasi dapat teratasi dengan baik, komplain pelanggan akan menjadi berkurang. Komplain yang ditangani dengan baik dapat meningkatkan penggunaan kembali aplikasi. Penggunaan kembali aplikasi akan terbentuk apabila kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan adalah ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan pelanggan.

Oleh sebab itu, apabila McDonald's ingin lebih unggul dalam persaingan penggunaan aplikasi, maka harus dapat memberikan jasa yang lebih tinggi dari para pesaingnya secara konsisten. Apabila McDonald's dapat memberikan kepuasan pelanggan dengan memperbaiki keluhan dari kualitas aplikasinya, maka rasa suka dari pelanggan untuk menggunakan kembali aplikasi akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan jika McDonald's memperhatikan nilai pelanggan dan respon pelanggan.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MC DONALD'S DI KOTA PADANG" dengan adanya penelitian ini, penulis berharap McDonald's dapat memperbaiki performa dari layanan yang telah ada untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di McDonald's.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi McDonald's?

C. Tujuan Masalah

Tujuan penelitian pada dasarnya adalah jawaban yang ingin dicari dari rumusan masalah berdasarkan perumusan masalah yang diteliti adalah Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada aplikasi McDonald's.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis untuk dapat memberikan masukan terhadap pihak McDonald's mengenai kendala dan hambatan yang sering dialami oleh pengguna.
2. Secara praktis untuk dapat menambah pengetahuan mengenai kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi McDonald's.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuarikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu, nilai rata-rata Tingkat Capaian Responden (TCR) tertinggi pada indikator Kesesuaian Harapan sebesar 80% dan nilai rata-rata Tingkat Capaian Responden (TCR) terendah terdapa pada indikator Kediaan Merekomendasikan sebesar 77%. Secara total persepsi pelanggan McDonald's di Kota Padang cabang Khatib Sulaiman berada pada skor rata-rata 3,93 dengan TCR 79% yang termasuk baik.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis dimensi kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi McDonald's di Kota Padang Cabang Khatib Sulaiman, maka dapat disarankan beberapa hal kepada pihak McDonald's sebagai berikut:

1. Berdasarkan kesimpulan yang didapat, penulis menyarankan agar lebih memperhatikan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi, seperti meningkatkan lagi sistem pada aplikasi sehingga pengguna dapat melakukan penggunaan kembali serta merekomendasikan aplikasi kepada pelanggan lainnya maupun orang-orang terdekat.
2. Penulis menyarankan kepada pihak McDonnald's agar dapat memperhatikan kembali persepsi pengguna terhadap kepuasan pelanggan terhadap aplikasi McDonald's terutama pada indikator kediaan

merekomendasikan karena penelitian ini terbukti bahwa hasil penilaian dari pengguna tergolong rendah untuk ingin merekomendasikan serta mempromosikan aplikasi kepada pelanggan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Basith, A., & Fadhilah, F. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian produk pada McDonald's di Jatiasih Bekasi. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 9(3), 192-203.
- Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e- servqual) terhadap kepuasan konsumen pada market place shopee di sleman diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41-62.
- Fikriando, E., & Syafrizal, S. (2020). Pengaruh Store Atmosphere, Consumer Innovativeness, Dan Brand Image Terhadap Consumer Repurchase Intention Pada Mcdonald's Ahmad Yani Padang. *Menara Ilmu*, 14(2).
- Margareta, A., Hardyani, A., Hendrawan, F., & Semiharja, S. Atribut–Atribut Kedai Teh Yang Berkaitan Dengan Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Merek.
- Ramenusa, O. (2013). Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. DGS Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Triawati, H., Lubis, H., & Handayani, D. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN GMALITE DENGAN PENERAPAN ALGORITMA NAÏVE BAYES PADA MCDONALD'S CIBITUNG. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 9(2),119-128.