

**ANALISIS LAYANAN “DRIVE THRU”
MENURUT PERSEPSI KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Konsumen *McDonald’s*
Kota Kupang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1
Program Studi Ekonomi Pembangunan



Oleh

Stephannie Maria Pareira
31119049

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2023**

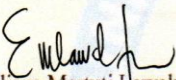
SKRIPSI

**ANALISIS LAYANAN “DRIVE THRU”
MENURUT PERSEPSI KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Konsumen *McDonald’s*
Kota Kupang)**

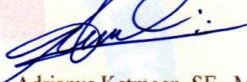
Oleh
Stephannie Maria Pareira

Telah disetujui
Oleh

Dosen Pembimbing I


Emiliana Martuti Lawalu, SE., ME
NIDN : 0822038001
Tanggal : 11/12/2023

Dosen Pembimbing II


Adrianus Ketmoen, SE., MM
NIDN : 0812098901
Tanggal : 11/12/2023

Mengetahui

Ketua Program Studi
Ekonomi Pembangunan


Emiliana Martuti Lawalu, SE., ME
NIDN : 0822038001
Tanggal : 11/12/2023

LEMBARAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diterima dan disahkan dengan baik oleh panitia penguji Skripsi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 30 November 2023

Tempat : Ruang Magister Manajemen

Jam : 12.00-Selesai

Atas Nama : Stephannie Maria Pareira

Nim : 31119049

Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME
2. Sekertaris : Adrianus Ketmoen, SE, MM
3. Penguji I : Dr. Stanis Man, SE, M.Si
4. Penguji II : Enike T. Yustin Dima, SE, ME
5. Penguji III : Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME



MENGETAHUI

Dekan Fakultas
Ekonomika dan Bisnis

Dr. M. E. Perseveranda, SE, M. Si
NIDN : 0818066703

Ketua Program Studi
Ekonomi Pembangunan

Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME
NIDN : 0822038001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah pekerjaan saya sendiri dan di dalam tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Kupang, 30 November 2023



Stephannie Maria Pareira
NIM : 31119049

MOTTO

**“SEBAB AKU INI MENGETAHUI RANCANGAN-
RANCANGAN APA YANG ADA PADA-KU MENGENAI
KAMU, DEMIKIANLAH FIRMANTUHAN, YAITU
RANCANGAN DAMAI SEJAHTERA DAN BUKAN
RANCANGAN KECELAKAAN, UNTUK MEMBERIKAN
KEPADAMUHARI DEPAN PENUH HARAPAN”**

(YEREMIA 29:11)

PERSEMBAHAN

Skripsi yang dibuat ini penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang telah memberi kehidupan serta iman yang kuat serta tuntunan dari Roh Kudus yang telah menuntun penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Orang tua tercinta Bapak Theodorus D. Pareira dan Mami Isjaniawaty Bella yang telah melahirkan dan membesarkan penulis dengan sepenuh hati, kasih sayang yang berlimpah serta selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang besar kepada penulis selama ini. Serta Adik Christian Jordan Pareira yang setia mendengar semua cerita dan memberi motivasi kepada penulis selama ini

3. Semua sahabat Una, Stefy, Ira, Angel, Carmel, Ka Anggi, Edy yang telah memberi semangat, masukan dan dukungan penuh kasih kepada penulis dengan cara mereka masing-masing
4. Almamater kebanggaan Program Studi Ekonomi Pembangunan FakultasEkonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh Stephannie Maria Pareira (3119049). Program Studi Ekonomi Pembangunan di bawah bimbingan Dosen Pembimbing I Ibu Emiliana Martuti Lawalu, SE, ME dan Dosen Pembimbing II Bapak Adrianus Ketmoen, SE, MM dengan judul penelitian "Analisis Layanan "Drive thru" Menurut Persepsi Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen *McDonald's* Kota Kupang)".

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan *drive thru* berdasarkan persepsi konsumen. Fokus utama penelitian melibatkan aspek kecepatan layanan, kemudahan penggunaan, akurasi pesanan, kualitas produk, komunikasi yang efektif, fleksibilitas layanan, dan respon petugas layanan terhadap keluhan konsumen. Melalui survei dan analisis data, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi konsumen dalam menilai layanan *drive thru*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan layanan dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi positif konsumen terhadap layanan *drive thru*. Akurasi pesanan dan kualitas produk juga memiliki dampak signifikan, sementara komunikasi yang efektif turut berkontribusi pada peningkatan kepuasan konsumen. Lokasi yang strategis dan respon perusahaan terhadap keluhan konsumen juga memainkan peran penting dalam menilai layanan *drive thru* ini.

Simpulan penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan *drive thru* untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Implikasi praktis dari temuan ini dapat membantu perusahaan mengoptimalkan operasional layanan *drive thru* mereka, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mempertahankan daya saing di pasar yang kompetitif.

Kata kunci : Layanan Drive thru, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan McDonald's Kupang.

ABSTRACT

This research was written by Stephannie Maria Pareira (3119049). Development Economics Study Program under the guidance of Advisor I Mrs. Emiliana Martuti Lawalu, SE., ME and Advisor II Mr. Adrianus Ketmoen, SE., MM with the research title "Analysis of "Drive thru" Services According to Consumer Perceptions (Case Study on McDonald's Consumers in Kupang City)".

This study aims to analyze the effectiveness of drive thru services based on consumer perceptions. The main focus of the research involved aspects of service speed, ease of use, order accuracy, product quality, effective communication, service flexibility, and service personnel response to consumer complaints. Through surveys and data analysis, this study identified factors that influence consumers in assessing the drive thru services.

The results show that speed of service and ease of use are the main factors that influence consumer's positive perceptions of drive thru services. Order accuracy and product quality also had a significant impact, while effective communication contributed to increased customer satisfaction. Strategic location and the company's response to customer complaints also play an important role in assessing the drive thru service.

The conclusions of this study provide deep insights into the factors that drive thru service providers need to consider to improve service quality and customer satisfaction. The practical implications of the findings can help companies optimize their drive thru service operations, increase customer loyalty, and maintain competitiveness in a competitive market.

Keywords: Drive thru Service, Service Quality, Customer Satisfaction and McDonald's Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, yang telah senantiasa menopang penulis sepanjang hidupnya dan hingga saat ini penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Layanan “*Drive thru*” Menurut Persepsi Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen *McDonald’s* Kota Kupang)” tepat waktu. Tujuan dari penulisan ini ialah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang program studi ekonomi pembangunan.

Proses penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dari lubuk hati terdalam penulis ingin mengucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M.E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Emiliana Martuti Lawalu, SE., ME selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang sekaligus pembimbing satu dan Bapak Adrianus Ketmoen, SE., MM selaku pembimbing dua yang telah memberi bimbingan dengan baik dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Br. Salomon Leki, SE, M.Ec.Dev selaku Wakil Dekan I sekaligus juga selaku Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan memberikan solusi kepada penulis selama kuliah.
5. Semua Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan segenap civitas akademik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan arahan serta solusi kepada penulis selama masa kuliah.
6. Orang tua tercinta Bapak Theodorus D. Pareira dan Mami Isjaniawaty Bella serta keluarga besar yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang besar kepada penulis selama ini.
7. Semua sahabat Una, Stefy, Ira, Angel, Carmel, KaAnggi, Edy yang telah memberi semangat, masukan dan dukungan penuh kasih kepada penulis dengan cara mereka masing-masing
8. Semua sahabat Visi Misi serta rekan-rekan Ekonomi Pembangunan angkatan 2019 yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Teman-teman KKN Kelurahan Sasi yang selalu memberikan semangat dan dukungan penuh kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Walaupun demikian penulis menyadari bahwa penulis merupakan manusia yang tidak pernah luput dari kesalahan, sebab itu penulis sadar

bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan ini.

Semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan untuk ditindaklanjuti penulisan lainnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Program Studi Ekonomi Pembangunan tercinta.

Kupang, November 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA	
PEMIKIRANTEORITIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.2 Kualitas Layanan.....	8
2.1.3 <i>Drive Thru</i>	13
2.1.4 Konsumen	14
2.1.5 Strategi Pemasaran.....	19
2.1.6 Pola Konsumsi.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.2 Identifikasi Variabel.....	34

3.3 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4.1 Jenis Data.....	36
3.4.2 Sumber Data.....	36
3.5 Populasi dan Sampel.....	37
3.5.1 Populasi.....	37
3.5.2 Sampel.....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1 Reduksi Data.....	39
3.7.2 Penyajian Data.....	39
3.7.3 Menarik Kesimpulan atau Verifikasi.....	40
3.7.4 Analisis Dengan Rentang Kriteria Skala Likert.....	41
 BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Kota Kupang.....	42
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden.....	44
5.2 Layanan <i>Drive thru McDonald's</i> Kupang Menurut Persepsi Konsumen.....	47
5.3 Kualitas Layanan <i>Drive thru</i> Menurut Persepsi Konsumen.....	59
5.4 Pembahasan.....	64
 BAB VI PENUTUP	
6.1 Simpulan.....	73
6.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelanggan yang menggunakan layanan <i>drive thru McDonald's</i> Kupang	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Kupang Tahun 2018- 2020	43
Tabel 4.2 Jumlah penduduk menurut kecamatan di kota kupang tahun 2018- 2022	43
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 5.5 Jawaban Responden Terhadap Layanan <i>Drive Thru</i> <i>McDonald's</i>	47
Tabel 5.6 Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan <i>Drive thru</i> <i>McDonald's</i>	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	35
--	----