

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Berikut ini peneliti akan menjelaskan gambaran umum tentang responden yang akan menjadi objek dalam penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna layanan *Drive thru McDonald's* Kupang. Kuesioner akan dibagikan kepada 45 responden secara langsung di tempat penelitian.

1. Responden Berdasarkan Usia

Adapun data mengenai usia responden dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 5.1
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
Masa Remaja Akhir (Usia 17 sampai dengan 25 Tahun)	16	36%
Masa Dewasa Awal (Usia 26 sampai dengan 35 Tahun)	23	51%
Masa Dewasa Akhir (Usia 36 sampai dengan 45 Tahun)	6	13%
Jumlah	45	100 %

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, Juli 2023

Berdasarkan tabel 5.1 dapat kita lihat karakteristik konsumen *McDonald's* kota Kupang berdasarkan Usia. Konsumen *McDonald's* yang berumur 17-25 tahun sebanyak 16 orang atau sebesar 36%, Konsumen *McDonald's* yang berumur 26-35 tahun sebanyak 23 orang atau sebesar 51%, Konsumen *McDonald's* yang berumur 36-45 tahun sebanyak 6 orang atau sebesar 13%, Konsumen *McDonald's* pada umumnya tergolong usia Produktif yaitu berumur 26-35 tahun.

2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data dan persentase mengenai jenis kelamin konsumen *McDonald's* Kota Kupang sebagai berikut:

Tabel 5.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Pria	23	51%
Wanita	22	49%
Jumlah	45	100 %

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, Juli 2023

Berdasarkan tabel 5.2 dapat kita lihat karakteristik konsumen *McDonald's* Kota Kupang berdasarkan Jenis kelamin. Konsumen *McDonald's* berjenis kelamin Wanita sebanyak 22 orang atau sebesar 49%, sedangkan Konsumen *McDonald's* berjenis kelamin Pria sebanyak 23 orang atau sebesar 51%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Konsumen *McDonald's* Kota Kupang berjenis kelamin Pria.

3. Responden Berdasarkan Pendidikan

Adapun data dan persentase mengenai pendidikan konsumen *McDonald's* Kota Kupang sebagai berikut:

Tabel 5.3
Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
Sekolah Menengah Atas(SMA)	21	47%
Diploma 3 (D3)	3	6%
S1/S2	21	47%
Jumlah	45	100 %

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, Juli 2023

Berdasarkan tabel 5.3 dapat kita lihat karakteristik konsumen *McDonald's* Kota Kupang berdasarkan Pendidikan. Konsumen *McDonald's* pendidikan SMA sebanyak 21 orang atau sebesar 47%, Pendidikan Diploma (D3) sebanyak 3 orang

atau sebesar 6%, Pendidikan S1/S2 sebanyak 21 orang atau sebesar 47% sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen *McDonald's* Kota Kupang mayoritas memiliki latar belakang SMA dan S1/S2 dengan persentase 21%.

4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data dan persentase mengenai pekerjaan konsumen *McDonald's* Kota Kupang sebagai berikut:

Tabel 5.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Mahasiswa	10	22%
Wiraswasta	3	6%
Pegawai Swasta	21	47%
PNS (Guru,Honoror)	3	6%
Lain-lain (Pelaut,Barista, <i>Marketing</i>)	8	18%
Jumlah	45	100 %

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, Juli 2023

Berdasarkan tabel 5.4 dapat kita lihat karakteristik konsumen *McDonald's* Kota Kupang berdasarkan Pekerjaan. Konsumen *McDonald's* dengan pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 10 orang atau sebesar 22%, Wiraswasta sebanyak 3 orang atau sebesar 6%, Pegawai Swasta sebanyak 21 orang atau sebesar 47%, PNS (Guru,Honoror) sebanyak 3 orang atau sebesar 6%, dan lain-lain (Pelaut,Barista, *Marketing*) sebanyak 8 orang atau sebesar 18% sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen *McDonald's* Kota Kupang mayoritas memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dengan persentase 47%.

5.2 Persepsi Konsumen Mengenai Layanan *Drive thru McDonald's* Kupang

5.2.1 Layanan *Drive thru*

Drive through atau *drive thru* adalah jenis layanan yang disediakan oleh bisnis yang memungkinkan pelanggan untuk membeli produk tanpa meninggalkan mobil mereka.

Tabel 5.5
Jawaban Responden Terhadap Layanan *Drive thru McDonald's* Kupang

Item	SE	E	N	TE	STE	Total
1	15	26	2	1	1	45
2	20	17	5	2	1	45
3	18	16	9	1	1	45
4	21	16	6	1	1	45
5	19	15	8	2	1	45
6	21	18	3	1	2	45
7	20	20	2	2	1	45
8	22	15	5	1	2	45
9	21	20	2	1	1	45
10	21	14	7	3	0	45
11	18	20	5	1	1	45
12	21	16	5	1	2	45

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, Agustus 2023

Keterangan :

SE : Sangat Efektif

E : Efektif

N : Netral

TE : Tidak Efektif

STE : Sangat Tidak Efektif

Berdasarkan pertanyaan nomor 1 sampai nomor 12 yaitu mengenai layanan *drive thru* diperoleh jawaban dari responden sebagai berikut :

Tentang Konsumen mudah berkomunikasi dengan petugas layanan *drive thru*, dari 45 responden diperoleh 15 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan responden merasa petugas *drive thru* sangat ramah dan cepat dalam mengambil pesanan. Mereka mendengarkan pesanan dengan cermat dan tidak membuat kesalahan serta sistem komunikasi yang jelas dan mudah dipahami. 26

responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan responden merasa bahwa petugas selalu tersedia untuk menjawab pertanyaan atau permintaan tambahan. Pelayanan yang diberikan cukup cepat dan efisien dan komunikasi dengan petugas umumnya positif tanpa masalah besar. 2 responden memberikan jawaban netral dengan alasan responden mungkin merasa komunikasi standar tanpa perasaan sangat positif atau negatif. Tidak ada pengalaman luar biasa atau kekecewaan yang mencolok. 1 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan responden merasa pesanan mereka tidak sesuai dengan permintaan atau terjadi kesalahan dalam komunikasi. Petugas mungkin kurang responsif atau kurang ramah dalam beberapa kasus, serta 1 responden memberikan jawaban sangat tidak efektif dengan alasan adanya pengalaman buruk yang mencolok, seperti kesalahan besar dalam pesanan atau ketidakramahan petugas yang mencolok.

Tentang Petugas layanan *drive thru* memiliki wawasan tentang produk-produk yang ditawarkan, dari 45 responden diperoleh 20 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan responden merasa puas karena petugas *drive thru* memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk-produk yang ditawarkan. Petugas juga dapat memberikan rekomendasi produk yang sesuai dengan preferensi konsumen. Petugas dengan baik menjawab pertanyaan tentang produk, termasuk informasi gizi, bahan-bahan, dan cara penyajian. 17 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang menu dan dapat memberikan deskripsi produk yang cukup. Petugas dapat memberikan informasi dasar tentang berbagai pilihan produk. Sebagian besar konsumen merasa puas dengan pengetahuan petugas *drive thru* tentang produk. 5

responden memberikan jawaban netral dengan alasan beberapa responden mungkin merasa petugas memberikan informasi standar tanpa memberikan tambahan pengetahuan mendalam. Mungkin tidak ada pengalaman yang luar biasa baik atau buruk dalam hal pengetahuan produk. 2 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan beberapa responden mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi yang akurat tentang produk yang mereka pesan. Petugas mungkin tidak bisa menjawab pertanyaan atau memberikan deskripsi yang memadai tentang produk. 1 responden memberikan jawaban sangat tidak efektif dengan alasan adanya pengalaman yang sangat buruk di mana petugas tidak memiliki pengetahuan sama sekali tentang produk, mengakibatkan kebingungan dan ketidakpuasan konsumen.

Tentang *McDonald's* memasang harga produk yang jelas dan terjangkau sesuai dengan keinginan konsumen, dari 45 responden diperoleh 18 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan harga produk *McDonald's* dianggap sangat terjangkau oleh responden. Konsumen merasa bahwa *McDonald's* sering menawarkan promosi atau diskon yang membuat harga semakin terjangkau. Harga produk di *McDonald's* juga dianggap sesuai dengan kualitas dan porsi yang diberikan. 16 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan harga produk di *McDonald's* dianggap wajar dan dalam kisaran yang dapat diterima oleh responden. Beberapa konsumen merasa bahwa ada beberapa pilihan menu yang sangat terjangkau dan konsumen merasa harga produk sebanding dengan rasa dan kualitas yang diberikan. 9 responden memberikan jawaban netral dengan alasan beberapa responden mungkin merasa bahwa harga produk *McDonald's* adalah

standar, tidak terlalu mahal atau murah. Tidak ada pengalaman harga yang mencolok baik atau buruk. 1 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan beberapa responden mungkin merasa bahwa harga produk *McDonald's* agak mahal dibandingkan dengan kompetitor sejenis. Adanya perasaan ketidakpuasan jika harga terlalu tinggi tanpa kualitas yang sesuai. 1 responden memberikan jawaban sangat tidak efektif dengan alasan adanya pengalaman yang sangat buruk di mana responden merasa bahwa harga *McDonald's* jelas tidak terjangkau, mungkin ada ketidaksesuaian antara harga dan apa yang diberikan dalam produk.

Tentang *McDonald's* menawarkan produk variasi terbaru dengan jelas kepada konsumen, dari 45 responden diperoleh 21 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan konsumen melihat bahwa *McDonald's* secara aktif memperkenalkan produk baru dengan iklan dan promosi yang jelas. *McDonald's* juga sering menyediakan informasi tentang produk baru di menu, di situs *web*, dan melalui media sosial. Konsumen merasa termotivasi untuk mencoba produk baru berkat promosi menarik. 16 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan *McDonald's* memberikan beberapa informasi tentang produk baru, dan konsumen dengan mudah menemukan rincian produk ini di toko. Beberapa konsumen tertarik untuk mencoba produk baru meskipun mungkin informasinya kurang mencolok. 6 responden memberikan jawaban netral dengan alasan beberapa responden mungkin merasa bahwa mereka kadang-kadang mendengar tentang produk baru, tetapi tidak selalu mencoba atau tertarik padanya. Mungkin ada ketidakpastian tentang seberapa sering produk baru diperkenalkan. 1 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan beberapa responden merasa

bahwa *McDonald's* tidak cukup jelas dalam mempromosikan produk baru, sehingga mereka tidak tahu tentang produk baru yang tersedia. Kurangnya inisiatif dari pihak *McDonald's* untuk menawarkan produk baru. 1 responden memberikan jawaban sangat tidak efektif dengan alasan adanya pengalaman yang sangat buruk di mana responden merasa bahwa *McDonald's* sama sekali tidak memberikan informasi tentang produk baru, sehingga mereka merasa kecewa dan tidak tertarik untuk mencoba produk tersebut.

Tentang Waktu penyelesaian layanan *drive thru McDonald's* Kupang dalam melayani konsumen sudah sesuai (tidak lebih dari 10-15 menit), dari 45 responden diperoleh 19 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan waktu penyelesaian layanan *drive thru* di *McDonald's* Kupang berada dalam kisaran 10-15 menit sesuai dengan ekspektasi responden. Prosesnya berjalan dengan cepat dan efisien, dengan pelayanan yang ramah dan tepat waktu. 15 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan meskipun ada waktu penyelesaian yang mencapai batas atas (15 menit), konsumen masih merasa bahwa layanan *drive thru* berfungsi dengan baik dan tidak mengganggu kenyamanan mereka secara signifikan. Konsumen menganggap waktu penyelesaian yang lebih lambat masih dapat diterima dalam situasi tertentu. 8 responden memberikan jawaban netral dengan alasan Beberapa responden mungkin merasa bahwa waktu penyelesaian layanan *drive thru* terkadang sesuai dan terkadang tidak, tergantung pada waktu dan keramaian restoran. Mungkin tidak ada pengalaman ekstrem baik atau buruk dalam hal waktu penyelesaian. 2 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan beberapa responden mungkin mengalami waktu penyelesaian yang lebih

lama daripada yang dapat mereka terima, sehingga mereka menganggap layanan *drive thru* tidak efisien. 1 responden memberikan jawaban sangat tidak efektif dengan alasan adanya pengalaman yang sangat buruk di mana waktu penyelesaian layanan *drive thru* jelas melampaui batas yang dapat diterima (lebih dari 15 menit) sehingga responden merasa sangat tidak puas.

Tentang Penggunaan layanan *drive thru McDonald's* Kupang meringankan dan tidak menyita waktu bekerja konsumen, dari 45 responden diperoleh 21 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan layanan *drive thru* di *McDonald's* Kupang dirasakan sangat efektif karena memungkinkan konsumen untuk memesan dan menerima pesanan tanpa harus keluar dari mobil, sehingga tidak mengganggu waktu kerja mereka. Proses ini dianggap cepat dan nyaman, memungkinkan konsumen untuk menghemat waktu dan energi. 18 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan konsumen merasa bahwa layanan *drive thru* membantu mereka menghemat waktu karena tidak perlu berhenti dan mengantri di dalam restoran. Ini efektif karena mereka masih dapat menjalankan tugas-tugas lainnya sambil menunggu pesanan mereka selesai. 3 responden memberikan jawaban netral dengan alasan beberapa responden mungkin merasa bahwa layanan *drive thru* tidak membuat perbedaan signifikan dalam penghematan waktu mereka, terutama jika *drive thru* cukup ramai. Pengalaman mungkin bervariasi tergantung pada situasi dan waktu penggunaan. 1 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan beberapa responden mungkin mengalami ketidaknyamanan atau keterlambatan dalam layanan *drive thru*, sehingga mereka merasa ini tidak efektif dalam menghemat waktu mereka. 2 responden memberikan

jawaban sangat tidak efektif dengan alasan adanya pengalaman yang sangat buruk di mana layanan *drive thru* tidak hanya tidak menghemat waktu, tetapi juga mengganggu pekerjaan konsumen secara signifikan, misalnya, karena kesalahan dalam pesanan atau waktu tunggu yang sangat lama.

Tentang konsumen mudah memesan produk *McDonald's* melalui layanan *drive thru*, dari 45 responden diperoleh 20 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan responden merasa bahwa memesan produk *McDonald's* melalui layanan *drive thru* sangat efisien karena prosesnya berjalan dengan cepat dan lancar. Mereka merasa bahwa petugas layanan *drive thru* sangat responsif dan dapat dengan cepat menerima pesanan mereka. Kemudahan dalam mengajukan pesanan dan menerima pesanan tanpa harus keluar dari kendaraan dianggap sebagai aspek yang sangat efektif. 20 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan responden menganggap memesan melalui layanan *drive thru* efektif. Proses pesanan berjalan dengan baik, meskipun mungkin ada sedikit waktu tunggu atau situasi tertentu yang memerlukan lebih banyak waktu. Mereka masih merasa bahwa proses ini memudahkan mereka untuk mendapatkan makanan tanpa harus pergi ke dalam restoran. 2 responden memberikan jawaban netral dengan alasan responden merasa netral tentang proses pemesanan melalui *drive thru*. Ini mungkin disebabkan oleh pengalaman yang bervariasi tergantung pada situasi atau cabang *McDonald's* yang mereka kunjungi. 2 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan responden mungkin mengalami kesulitan dalam memesan produk melalui *drive thru*. Adanya kesalahan dalam pesanan atau situasi di mana pesanan mereka terlambat atau tidak sesuai dengan harapan, serta 1 responden memilih "sangat tidak

efektif," yang menunjukkan pengalaman yang sangat buruk. Adanya masalah serius yang mengakibatkan ketidakpuasan seperti kesalahan pesanan yang signifikan atau masalah lain dalam proses pemesanan.

Penting bagi *McDonald's* untuk memastikan bahwa proses pemesanan melalui layanan *drive thru* berjalan dengan baik dan efisien secara konsisten. Pengalaman pelanggan yang positif di sini adalah kunci untuk menjaga kepuasan pelanggan dan mempromosikan penggunaan layanan *drive thru* yang lebih luas.

Tentang layanan *drive thru* dapat diandalkan oleh konsumen *McDonald's* Kupang, Dari 45 responden, 22 responden memilih jawaban sangat efektif dengan alasan responden merasa bahwa layanan *drive thru* di *McDonald's* Kupang sangat dapat diandalkan. Mereka merasa bahwa pesanan mereka selalu diproses dengan cepat dan akurat tanpa banyak masalah. Konsistensi dalam pelayanan dan ketepatan waktu mungkin menjadi faktor yang membuat mereka merasa layanan ini sangat efektif. 15 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan responden merasa bahwa layanan *drive thru* dapat diandalkan. Mereka menganggap bahwa meskipun ada beberapa situasi di mana pesanan mungkin memerlukan sedikit waktu ekstra atau ada sedikit ketidaknyamanan, secara umum mereka merasa bahwa layanan ini efektif. 5 responden memberikan jawaban netral dengan alasan responden mungkin mengalami pengalaman yang bervariasi tergantung pada waktu kunjungan atau cabang *McDonald's* tertentu. 1 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan responden merasa bahwa layanan *drive thru* tidak efektif, yang mengindikasikan pengalaman negatif dalam hal andalitas. Adanya situasi tertentu yang membuat pesanan mereka terganggu atau terlambat, sehingga

mereka merasa bahwa layanan ini tidak dapat diandalkan, serta 2 responden memberikan jawaban sangat tidak efektif dengan alasan responden merasakan pengalaman yang sangat buruk dengan layanan *drive thru McDonald's* Kupang. Terdapat masalah serius yang mengakibatkan ketidakpuasan seperti kesalahan pesanan yang signifikan atau keterlambatan yang berulang.

Penting untuk *McDonald's* untuk menjaga konsistensi dalam layanan *drive thru* dan memastikan bahwa pesanan diproses dengan cepat dan akurat untuk menjaga kepercayaan konsumen. Hal ini akan membantu memastikan bahwa konsumen merasa dapat mengandalkan layanan *drive thru* secara konsisten.

Tentang layanan *drive thru* mudah digunakan saat melakukan pemesanan, dari 45 responden diperoleh 21 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan responden merasa bahwa layanan *drive thru* di *McDonald's* mudah digunakan saat melakukan pemesanan. Mereka mungkin merasa bahwa proses pemesanan melalui *drive thru* sederhana dan intuitif. Interaksi dengan petugas *drive thru* dianggap lancar, dan pesanan dapat diberikan dengan mudah. 20 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan responden merasa bahwa layanan *drive thru* mudah digunakan saat melakukan pemesanan. Meskipun mungkin ada beberapa situasi yang memerlukan waktu lebih lama atau ada sedikit ketidaknyamanan, secara umum mereka merasa bahwa proses ini efektif. 2 responden memberikan jawaban netral dengan alasan responden merasa netral tentang kemudahan penggunaan layanan *drive thru* saat melakukan pemesanan. Mereka mengalami pengalaman yang bervariasi tergantung pada situasi tertentu. 1 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan responden merasa

bahwa layanan *drive thru* tidak efektif saat melakukan pemesanan, yang mengindikasikan pengalaman negatif dalam hal kemudahan penggunaan. Adanya situasi tertentu yang membuat pesanan mereka terganggu atau rumit, sehingga mereka merasa bahwa proses ini tidak mudah digunakan, serta 1 responden memberikan jawaban sangat tidak efektif dengan alasan responden mengalami pengalaman yang sangat buruk dengan kemudahan penggunaan layanan *drive thru* saat melakukan pemesanan. Terdapat masalah yang cukup serius yang membuat proses pemesanan sangat sulit atau membingungkan.

Penting bagi *McDonald's* untuk menjaga kesederhanaan dan kemudahan penggunaan layanan *drive thru* saat melakukan pemesanan. Hal ini akan membantu memastikan bahwa konsumen merasa nyaman dan tidak terganggu saat memesan makanan mereka.

Tentang petugas layanan memberikan stiker *drive thru* kepada konsumen, Dari 45 responden diperoleh 21 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan responden merasa petugas layanan ramah dan responsif dalam memberikan stiker kepada konsumen. Pemberian stiker dianggap sebagai bagian yang menyenangkan dari pengalaman *drive thru*. 14 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan responden merasa bahwa petugas layanan memberikan stiker *drive thru* kepada konsumen dengan efektif. Petugas melakukan tugas ini dengan baik, meskipun ada sedikit variasi dalam pengalaman. 7 responden memberikan jawaban netral dengan alasan responden merasa netral tentang pemberian stiker *drive thru* oleh petugas layanan. Bagi mereka pemberian stiker bukanlah aspek yang sangat penting dari pengalaman *drive thru*, atau pengalaman

mereka bervariasi tergantung pada situasi. 3 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan responden merasa bahwa petugas layanan tidak efektif dalam memberikan stiker *drive thru* kepada konsumen. Adanya masalah seperti ketidakramahan atau kesalahan dalam pemberian stiker yang membuat mereka merasa tidak puas.

Penting bagi *McDonald's* untuk memastikan bahwa petugas layanan memberikan stiker *drive thru* dengan ramah dan efektif. Ini adalah salah satu aspek kecil dari pengalaman pelanggan, tetapi dapat memberikan kesan positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Tentang petugas layanan *drive thru McDonald's* Kupang cermat membantu konsumen dalam proses penyelesaian pelayanan, dari 45 responden diperoleh 18 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan responden merasa bahwa petugas layanan *drive thru* di *McDonald's* Kupang sangat cermat dalam membantu konsumen selama proses penyelesaian pelayanan. Mereka merasa bahwa petugas selalu siap menjawab pertanyaan, memberikan panduan tentang menu dan memastikan pesanan mereka benar. Ketepatan dan keramahan petugas dianggap sangat membantu dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. 20 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan responden merasa bahwa petugas layanan *drive thru* membantu konsumen dengan baik dalam proses penyelesaian pelayanan. Mereka merasa bahwa meskipun tidak selalu sempurna, petugas secara umum memberikan bantuan yang diperlukan dan menjaga proses berjalan dengan baik. 3 responden memberikan jawaban netral dengan alasan responden merasa netral tentang cermatan petugas layanan dalam membantu

konsumen. Mereka memiliki pengalaman yang bervariasi tergantung pada situasi atau kunjungan tertentu. 3 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan responden merasa bahwa petugas kurang cermat dalam membantu mereka dalam proses penyelesaian pelayanan. Terdapat situasi di mana petugas kurang ramah, tidak membantu, atau terjadi kesalahan dalam pesanan. serta 1 responden memberikan jawaban sangat tidak efektif.

Penting bagi *McDonald's* untuk memastikan bahwa petugas layanan *drive thru* di *McDonald's* Kupang terampil dalam mengelola proses penyelesaian pelayanan dengan efisien dan akurat. Keahlian petugas adalah kunci untuk memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan.

Tentang petugas layanan *drive thru McDonald's* Kupang terampil dalam proses penyelesaian pelayanan, Dari 45 responden diperoleh 21 responden memberikan jawaban sangat efektif Responden yang memberikan jawaban "sangat efektif" mungkin merasa bahwa petugas layanan *drive thru* di *McDonald's* Kupang sangat terampil dalam proses penyelesaian pelayanan. Mereka menganggap petugas sangat kompeten dalam mengambil pesanan, memproses transaksi dengan cepat, dan memastikan bahwa pesanan benar dan lengkap. Tingkat keefektifan yang tinggi ini dianggap sebagai peningkatan signifikan dalam pengalaman pelanggan. 16 responden yang memberikan jawaban efektif juga merasa bahwa petugas layanan *drive thru* terampil dalam proses penyelesaian pelayanan. Mereka memiliki sedikit variasi dalam pengalaman mereka, tetapi secara umum merasa bahwa petugas adalah profesional yang kompeten dalam pekerjaan mereka. 5 responden memberikan jawaban netral merasa netral dengan tingkat keahlian petugas dalam

proses penyelesaian pelayanan. Mereka mengalami pengalaman yang bervariasi tergantung pada situasi atau kunjungan tertentu. 1 responden memberikan jawaban tidak efektif merasa bahwa petugas layanan *drive thru* tidak efektif dalam proses penyelesaian pelayanan, yang mengindikasikan pengalaman negatif dalam hal keahlian petugas. Terdapat situasi di mana pesanan mereka terganggu atau terjadi kesalahan yang membuat mereka merasa tidak puas, serta 2 responden memberikan jawaban sangat tidak efektif menunjukkan pengalaman yang sangat buruk dengan keahlian petugas dalam proses penyelesaian pelayanan. Terdapat masalah serius seperti kesalahan besar dalam pesanan atau kurangnya kompetensi yang mengganggu pengalaman mereka secara signifikan.

Penting bagi *McDonald's* untuk memastikan bahwa pelayan *drive thru* memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup dalam menangani masalah pelanggan dengan cepat dan efektif. Ini membantu memastikan bahwa konsumen puas bahkan ketika mereka menghadapi masalah dalam pemesanan mereka.

5.2.2 Kualitas Layanan *Drive thru* Menurut Persepsi Konsumen

Kualitas layanan atau kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof (Tjiptono, 2002:59).

Persepsi konsumen adalah proses dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Poin utamanya adalah bahwa persepsi tidak hanya tergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga pada hubungan rangsangan terhadap bidang yang

mengelilinginya. Dengan adanya itu semua, persepsi akan timbul (Kotler dan Keller (2009:197).

Dalam penelitian ini, deskripsi kualitas layanan *drive thru* dinilai dari jawaban para responden pada kuesioner penelitian. Penilaian yang dilakukan untuk mendapatkan hasil deskripsi kualitas layanan *drive thru* adalah berupa pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada konsumen.

Tabel 5.6
Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan *Drive thru*
***McDonald's* Kupang**

Item	SE	E	N	TE	STE	Total
13	18	20	3	3	1	45
14	17	18	6	4	0	45
15	21	14	6	2	2	45
16	23	16	3	1	2	45

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, Agustus 2023

Berdasarkan pertanyaan nomor 13 sampai nomor 16 yaitu mengenai kualitas layanan *drive thru* menurut persepsi konsumennya diperoleh jawaban dari responden sebagai berikut :

Tentang *McDonald's* Kupang memberikan pelayanan yang efisiensi dan efektivitas, dari 45 responden diperoleh 18 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan mereka telah mengalami pelayanan yang sangat baik dari *McDonald's* Kupang, termasuk pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah, yang sesuai dengan ekspektasi mereka. 20 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan responden yang memberikan jawaban "Efektif" juga menganggap pelayanan yang diberikan *McDonald's* Kupang sudah baik, meskipun mungkin ada beberapa aspek yang masih bisa ditingkatkan, tetapi secara umum masih memadai. 3 responden memberikan jawaban netral dengan alasan responden yang

memberikan jawaban "Netral" merasa tidak terlalu terkesan atau tidak begitu kecewa dengan pelayanan *McDonald's* Kupang. Mereka merasa bahwa pelayanan tersebut belum cukup baik, tetapi juga belum sangat buruk., 3 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan responden mengalami pengalaman buruk dengan pelayanan *McDonald's* Kupang. Mereka mengalami ketidakakuratan pesanan, pelayanan yang lambat, atau kurangnya keramahan dari staf. serta 1 responden memberikan jawaban sangat tidak efektif dengan alasan mereka mengalami pengalaman yang sangat buruk dengan pelayanan *McDonald's* Kupang. Mereka mungkin menghadapi berbagai masalah yang sangat signifikan dalam pelayanan yang diberikan, seperti pesanan yang salah, pelayanan yang sangat lambat, atau ketidakramahan staf.

Tentang *McDonald's* Kupang selalu mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat dalam memberikan pelayanannya, dari 45 responden diperoleh 17 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan Mereka mungkin merasa bahwa *McDonald's* Kupang secara konsisten memahami dan memenuhi aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat setempat. Ini bisa berarti *McDonald's* telah mengadopsi menu atau promosi khusus yang sesuai dengan preferensi lokal atau berpartisipasi dalam inisiatif sosial yang mendukung komunitas. 18 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan Responden yang memberikan jawaban "Efektif" mungkin menganggap *McDonald's* Kupang cukup baik dalam memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat setempat. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan atau peningkatan dalam hal ini. 6 responden memberikan jawaban netral dengan alasan

mereka merasa tidak yakin apakah *McDonald's* Kupang secara konsisten memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Mereka bisa merasa bahwa *McDonald's* melakukan beberapa upaya, tetapi mungkin masih ada kebingungan atau ketidakpastian. 4 responden yang memberikan jawaban tidak efektif merasa bahwa *McDonald's* Kupang gagal dalam mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat dalam pelayanannya. Mereka mungkin mengalami ketidakpuasan terhadap tindakan atau kebijakan yang diambil oleh *McDonald's*. serta 0 responden memberikan jawaban sangat tidak efektif.

Tentang Petugas layanan *drive thru McDonald's* Kupang melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan), dari 45 responden diperoleh 21 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan mereka mengalami pelayanan *drive thru* yang sangat baik dan tanpa diskriminasi. Mereka merasa bahwa petugas melayani dengan ramah, profesional, dan tanpa membeda-bedakan pelanggan berdasarkan ras, gender, atau faktor lainnya. 14 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan mereka merasa bahwa petugas layanan *drive thru* di *McDonald's* Kupang secara umum melayani tanpa diskriminasi, tetapi mungkin ada beberapa insiden atau situasi di mana mereka merasa ada ketidakadilan atau diskriminasi yang terjadi. 6 responden memberikan jawaban netral dengan alasan mereka merasa bahwa mereka tidak memiliki pengalaman yang cukup jelas terkait diskriminasi dalam layanan *drive thru*. Mereka bisa merasa bahwa petugas mungkin telah memperlakukan mereka dengan baik, tetapi tidak yakin apakah pengalaman ini berlaku secara umum. 2 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan telah mengalami pengalaman negatif di mana mereka merasa petugas

layanan *drive thru* di *McDonald's* Kupang telah membeda-bedakan mereka atau pelanggan lain berdasarkan karakteristik tertentu. Serta 2 responden memberikan jawaban sangat tidak efektif dengan alasan mereka mengalami pengalaman yang sangat buruk terkait diskriminasi dalam layanan *drive thru*. Mereka mungkin merasa bahwa mereka telah menjadi korban diskriminasi yang sangat jelas dan merugikan.

Tentang Layanan *drive thru* *McDonald's* Kupang melayani konsumen dengan sopan dan santun, dari 45 responden diperoleh 23 responden memberikan jawaban sangat efektif dengan alasan responden merasa bahwa petugas layanan *drive thru* di *McDonald's* Kupang melayani dengan sangat sopan dan santun. Mereka mungkin telah mengalami pelayanan yang ramah, respektif, dan profesional. 16 responden yang memberikan jawaban efektif dengan alasan mereka merasa bahwa petugas layanan *drive thru* di *McDonald's* Kupang melayani dengan sopan dan santun, meskipun mungkin ada beberapa insiden atau situasi di mana mereka merasa layanan tidak cukup sopan atau santun. 3 responden memberikan jawaban netral dengan alasan mereka merasa bahwa mereka tidak memiliki pengalaman yang cukup jelas terkait dengan tingkat sopan dan santun dalam layanan *drive thru*. Mereka bisa merasa bahwa layanan tersebut biasa saja, tanpa kelebihan atau kekurangan yang signifikan dalam hal sopan santun. 1 responden memberikan jawaban tidak efektif dengan alasan mereka telah mengalami pengalaman negatif di mana mereka merasa petugas layanan *drive thru* di *McDonald's* Kupang tidak melayani dengan sopan dan santun. Mungkin mereka mengalami perlakuan kasar atau tidak menghormati dari petugas. Serta 2 responden memberikan jawaban

sangat tidak efektif dengan alasan mereka mengalami pengalaman yang sangat buruk terkait kurangnya sopan santun dalam layanan *drive thru*. Mereka mungkin telah mengalami perlakuan yang sangat tidak menghormati atau kasar dari petugas.

5.4 Pembahasan

5.4.1 Persepsi Konsumen Mengenai Layanan *Drive thru McDonald's* Kupang

Berdasarkan analisis di atas yang telah dipaparkan dapat dilihat bahwa persepsi konsumen terhadap layanan *drive thru McDonald's* kupang sudah puas. Hal ini dapat dilihat bahwa secara rata-rata sebagian responden memberikan tanggapan yang positif. Komunikasi dengan Petugas Layanan *drive thru*, dalam pertanyaan pertama tentang apakah konsumen mudah berkomunikasi dengan petugas layanan *drive thru*, mayoritas responden (41 dari 45) memberikan respon positif, baik dalam kategori "Sangat Puas" maupun "Puas." Hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan *drive thru McDonald's* Kupang umumnya dianggap ramah dan puas dalam berkomunikasi dengan konsumen. Mereka mendengarkan pesanan dengan cermat dan menyediakan pelayanan yang baik. Respon "Netral" mungkin mencerminkan bahwa sebagian responden tidak memiliki pengalaman yang sangat positif atau negatif dalam hal komunikasi dengan petugas. Respon "Tidak Puas" dan "Sangat Tidak Puas" dari beberapa responden mencerminkan adanya permasalahan dalam komunikasi yang perlu diperbaiki. Hal ini dapat melibatkan pelatihan lebih lanjut untuk petugas dalam hal komunikasi dan keakuratan pesanan.

Pernyataan kedua tentang Pengetahuan Petugas tentang Produk, dalam pertanyaan kedua tentang apakah petugas layanan *drive thru* memiliki pengetahuan tentang produk-produk yang ditawarkan, mayoritas responden (37 dari 45) memberikan respon positif. Petugas dianggap memiliki pengetahuan yang baik

tentang menu *McDonald's* dan dapat memberikan informasi yang memadai tentang produk. Respon "Netral" mungkin mencerminkan bahwa sebagian responden merasa petugas memberikan informasi yang cukup standar tanpa memberikan tambahan pengetahuan mendalam. Respon "Tidak Puas" dan "Sangat Tidak Puas" dari beberapa responden mencerminkan masalah dalam memberikan informasi produk kepada konsumen. Ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam pelatihan pengetahuan produk bagi petugas.

Pernyataan ketiga Harga Produk yang Terjangkau, dalam pertanyaan ketiga tentang apakah harga produk *McDonald's* dianggap jelas dan terjangkau oleh konsumen, mayoritas responden (34 dari 45) memberikan respon positif. Harga produk dianggap wajar dan sesuai dengan kualitas dan porsi yang diberikan. Respon "Netral" mungkin mencerminkan bahwa beberapa konsumen merasa harga produk *McDonald's* adalah standar, tidak terlalu mahal atau murah. Respon "Tidak Puas" dan "Sangat Tidak Puas" mungkin menunjukkan bahwa beberapa responden menganggap harga produk *McDonald's* agak mahal dibandingkan dengan kompetitor sejenis. Ini dapat menjadi isyarat bahwa *McDonald's* Kupang perlu mempertimbangkan strategi harga yang lebih kompetitif atau promosi untuk menarik lebih banyak pelanggan.

Pernyataan keempat Penawaran Produk Variasi Terbaru, dalam pertanyaan keempat tentang apakah *McDonald's* mampu memperkenalkan produk baru dengan jelas kepada konsumen, mayoritas responden (37 dari 45) memberikan respon positif. *McDonald's* dianggap puas dalam mempromosikan dan menginformasikan produk baru kepada konsumen. Respon "Netral" mungkin mencerminkan bahwa

sebagian responden merasa kadang-kadang mendengar tentang produk baru, tetapi tidak selalu mencoba atau tertarik padanya. Respon "Tidak Puas" dan "Sangat Tidak Puas" dari beberapa responden menunjukkan bahwa ada perluasan dalam upaya promosi dan pemberian informasi mengenai produk baru.

Pernyataan kelima Waktu Penyelesaian Layanan *Drive Thru*, dalam pertanyaan kelima tentang apakah waktu penyelesaian layanan *drive thru McDonald's* Kupang sesuai dengan harapan konsumen (tidak lebih dari 10-15 menit), mayoritas responden (34 dari 45) memberikan respon positif. Waktu penyelesaian dianggap sesuai dengan ekspektasi. Respon "Netral" mungkin mencerminkan bahwa beberapa konsumen merasa waktu penyelesaian tergantung pada situasi dan waktu penggunaan, tanpa pengalaman ekstrem baik atau buruk. Respon "Tidak Puas" dan "Sangat Tidak Puas" dari beberapa responden menunjukkan bahwa ada perbaikan yang dibutuhkan untuk memastikan bahwa waktu penyelesaian selalu sesuai dengan harapan konsumen.

Pernyataan keenam Penggunaan Layanan *Drive Thru* dan Efisiensi Waktu Kerja Konsumen, dalam pertanyaan keenam tentang apakah penggunaan layanan *drive thru McDonald's* Kupang meringankan dan tidak menyita waktu bekerja konsumen, mayoritas responden (39 dari 45) memberikan respon positif. Layanan *drive thru* dianggap puas dalam menghemat waktu dan tidak mengganggu waktu kerja. Respon "Netral" mungkin mencerminkan variasi pengalaman dalam penggunaan layanan *drive thru* tergantung pada situasi. Respon "Tidak Puas" dan "Sangat Tidak Puas" dari beberapa responden menunjukkan bahwa ada perbaikan

yang dibutuhkan untuk memastikan bahwa layanan *drive thru* selalu puas dalam menghemat waktu konsumen.

Dalam keseluruhan analisis, hasil kuesioner menunjukkan bahwa *McDonald's* Kupang telah berhasil dalam beberapa aspek layanan *drive thru*, seperti komunikasi dan pengetahuan produk. Namun, ada area-area di mana perbaikan perlu dilakukan, terutama dalam hal harga yang terjangkau, promosi produk baru, waktu penyelesaian, dan efisiensi penggunaan layanan *drive thru*. Rekomendasi dapat diberikan untuk meningkatkan layanan dan memastikan bahwa pengalaman konsumen tetap positif. Perbaikan ini dapat mencakup pelatihan petugas, penyesuaian harga, promosi produk baru, dan peningkatan proses layanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Henricus Bambang Nurtopo, 2007) yang menunjukkan bahwa layanan *drive thru* yang diterapkan oleh *McDonald's* di Wilayah Kodya dan Sleman sudah puas. Layanan ini dapat terwujud karena konsumen dapat melakukan pemesanan, pembayaran, dan menerima pesanan dengan cepat melalui layanan *drive thru*. Selain itu konsumen setuju bahwa proses pembelian melalui layanan *drive thru* lebih cepat dari proses pembelian di dalam restoran.

Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dengan penelitian yang saat ini dilakukan ialah terletak pada variabel, metode penelitian yang digunakan, waktu dan tempat penelitian, serta penelitian mengenai kualitas layanan *drive thru* menurut persepsi konsumen yang belum ada pada penelitian-penelitian sebelumnya.

Penelitian ini memperkuat konsep efektivitas layanan. Suatu layanan dikatakan puas apabila ada ketepatan waktu dari pelayanan yang diberikan, ketelitian dari petugas layanan kepada pelanggan, cara dan kebiasaan petugas layanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Artinya bahwa layanan *drive thru* yang diberikan oleh *McDonald's* Kupang telah memenuhi standar atau kriteria efektivitas.

Temuan dalam penelitian ini juga memiliki beberapa implikasi yang penting terkait dengan efektivitas layanan *drive thru* yang dapat memberikan panduan bagi penyedia layanan dan manajer restoran.

- 1. Peningkatan Pelatihan Karyawan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan produk dan kualitas komunikasi petugas dapat memengaruhi persepsi konsumen. Oleh karena itu, penyedia layanan dapat mempertimbangkan peningkatan pelatihan karyawan dalam hal pengetahuan produk dan keterampilan komunikasi.
- 2. Manajemen yang Puas:** Pengelolaan yang puas dalam menjaga standar layanan dan memastikan kualitas layanan adalah kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan *drive thru*. Manajer restoran dapat berperan penting dalam memastikan proses berjalan dengan baik.
- 3. Promosi Produk Baru yang Lebih Jelas:** *McDonald's* Kupang dapat meningkatkan promosi produk baru dengan iklan yang lebih jelas dan menarik. Informasi tentang produk baru harus mudah diakses oleh konsumen.

4. **Penilaian Harga Produk:** Pengetahuan tentang bagaimana harga produk dilihat oleh konsumen dapat membantu *McDonald's* Kupang menilai apakah harga produk sesuai dengan ekspektasi konsumen dan kompetitif dalam pasar.
5. **Efisiensi Waktu Penyelesaian:** Dalam rangka memenuhi ekspektasi konsumen terkait waktu penyelesaian layanan *drive thru*, manajemen restoran perlu memastikan bahwa proses berjalan dengan efisien dan tanpa hambatan.
6. **Umpan Balik Pelanggan Terus-menerus:** Mendorong konsumen untuk memberikan umpan balik terus-menerus adalah kunci dalam perbaikan berkelanjutan. Penyedia layanan dapat memanfaatkan umpan balik pelanggan untuk melakukan perbaikan yang relevan.
7. **Penggunaan Teknologi:** Memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan *drive thru* adalah salah satu cara untuk memenuhi ekspektasi konsumen.
8. **Fokus pada Keunggulan Lokal:** *McDonald's* Kupang dapat mengeksplorasi keunggulan lokal yang unik dan mempromosikannya sebagai bagian dari strategi pemasaran.
9. **Pengukuran Kinerja Reguler:** Dengan mengukur kinerja reguler, *McDonald's* Kupang dapat memantau hasil kuesioner konsumen dan menilai apakah perbaikan yang diterapkan telah berhasil.

Implikasi-implikasi ini dapat membantu *McDonald's* Kupang untuk terus meningkatkan layanan *drive thru* mereka dan memastikan bahwa konsumen memiliki pengalaman yang positif. Penting untuk mengambil tindakan yang tepat

berdasarkan temuan penelitian guna meningkatkan kualitas layanan *drive thru* dan menjaga kepuasan pelanggan.

5.4.2 Kualitas Layanan *Drive thru* Menurut Persepsi Konsumen

Berdasarkan analisis yang telah dipaparkan di atas, dapat dilihat bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas layanan *drive thru McDonald's* Kupang sudah efektif. Hal ini dapat dilihat bahwa secara rata-rata sebagian responden memberikan tanggapan yang positif. Kualitas Layanan *Drive Thru*, Dari 45 responden, sebanyak 18 responden memberikan penilaian sangat efektif, menunjukkan kepuasan tinggi terhadap kualitas layanan *drive thru McDonald's* Kupang. Adanya 20 responden dengan penilaian efektif menandakan kepuasan umum, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan. Namun, adanya 5 responden (3 tidak efektif, 1 sangat tidak efektif) mencerminkan pengalaman negatif seperti ketidakakuratan pesanan dan kurangnya keramahan staf.

Pemenuhan Aspirasi, Kebutuhan, dan Harapan Masyarakat, Dengan 17 responden memberikan penilaian sangat efektif, dan 18 responden efektif, terdapat keberhasilan *McDonald's* Kupang dalam mempertimbangkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat setempat. Meskipun demikian, 4 responden memberikan penilaian tidak efektif, menunjukkan perluasan evaluasi terhadap kebijakan atau tindakan perusahaan agar lebih sejalan dengan harapan pelanggan.

Layanan *Drive Thru* Tanpa Diskriminasi, Sebagian besar responden (21 sangat efektif, 14 efektif) merasa bahwa petugas layanan *drive thru* melayani tanpa diskriminasi. Meskipun mayoritas memberikan penilaian positif, 6 responden netral

menunjukkan ketidakpastian terkait pengalaman diskriminasi, yang perlu diperhatikan lebih lanjut.

Sopan Santun dalam Layanan *Drive Thru*, Mayoritas responden (23 sangat efektif, 16 efektif) memberikan penilaian positif terhadap sopan santun petugas layanan *drive thru*. Meskipun demikian, 4 responden netral dan 1 tidak efektif menunjukkan adanya situasi di mana layanan dianggap kurang sopan, memerlukan perbaikan dalam interaksi staf dengan pelanggan.

Penelitian ini memperkuat konsep kualitas layanan. Suatu layanan dikatakan efektif apabila ada akurasi pesanan, ketersediaan menu, waktu layanan yang konsisten, kecepatan pelayanan *drive thru*, kemampuan merespon perubahan pesanan pelanggan, tanggapan yang ramah, dan kemampuan berempati terhadap keluhan pelanggan. Artinya bahwa layanan *drive thru* yang diberikan oleh *McDonald's* Kupang telah memenuhi standar atau kriteria kualitas layanan.

Temuan dalam penelitian ini juga memiliki beberapa implikasi yang penting terkait dengan kualitas layanan *drive thru* yang dapat memberikan panduan bagi penyedia layanan dan manajer restoran.

1. Peningkatan Pelatihan Karyawan :

Program pelatihan harus diperkuat untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, kecepatan pelayanan, dan keramahan staf. Ini dapat membantu mengatasi ketidakakuratan pesanan dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

2. Penilaian Ulang Kebijakan Perusahaan :

McDonald's Kupang perlu meninjau kembali kebijakan atau tindakan yang diambil untuk memastikan kesesuaian dengan nilai-nilai dan harapan pelanggan.

Evaluasi ini dapat membantu mengatasi ketidakpuasan yang dinyatakan oleh beberapa responden.

3. Analisis Lebih Lanjut terhadap Kritik Netral :

Melakukan wawancara atau survei lebih lanjut dengan responden yang memberikan penilaian netral dapat membuka wawasan tambahan dan membantu mengidentifikasi area spesifik yang memerlukan perbaikan.

Dengan memahami hasil survei dan mengambil tindakan berdasarkan analisis tersebut, *McDonald's* Kupang dapat memperkuat citra layanan *drive thru* mereka. Peningkatan pelatihan karyawan, peninjauan kebijakan, dan perbaikan dalam pengelolaan interaksi staf dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan memastikan pengalaman yang positif di *McDonald's* Kupang.