

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN WAKTU TUNGGU
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pelanggan
DriveThru Mc Donald A Yani di Kota Padang)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta*



VIQRI FADILLA

1910011211211

**FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS BUNGHATTA
2024**

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada *Drive thru* Mc Donald A Yani di Kota
Padang)**

Oleh
Nama : Viqri Fadilla
NPM : 1910011211211

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 22 februari 2024


Menyetujui

Pembimbing



(Medy Trianita, S.E., M.M)

Ketua Program Studi



(Linda Wati, S.E., M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada *Drive thru* Mc Donald A Yani di Kota
Padang)**

Oleh
Nama : VIQRI FADILLA
NPM : 1910011211211

Tim Penguji

Ketua

(Mery Triana, S.E., M.M)

Sekretaris

(Zeshasha Rosha, S.E., M.Si)

Anggota

(Wiry Utami, S.E., M.Sc)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tanggal 22 Februari 2024

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta
Dekan

(Dr. Emi Fabrina Harshap, S.E., M.Si)



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, 8 Januari 2024

Viqri Fadilla

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pelanggan Drive Thru Mc Donald A Yani di Kota Padang)”. Shalawat beserta salam sama-sama disampaikan kepada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan suritauladan yang baik kepada umat semesta alam dan khususnya penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Terima kasih kepada Allah SWT (ini adalah rahmat dan anugrah yang paling berarti dalam hidupku, Allah yang selalu menolongku, mempermudah dan melancarkan semua urusan-urusan perkuliahanku, mengabulkan semua Do'a ku, sehingga menjadikanku sebagai Sarjana Manajemen dan manusia yang berakal dengan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman hidupku).
2. Teristimewa penulis persembahkan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta Ayah dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, perhatian, dan selalu memberikan dukungan serta semangat dan yang terutama doa yang tiada hentinya untuk kesuksesan dan keberhasilan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan

skripsi ini dengan baik.

3. Bapak Prof. Dr. Tafdil Husni, S.E.,MBA selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta dan Ibu Herawati, S.E., M.Si.,Ak.CA selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Lindawati, S.E.,M.Si dan Bapak Purbo Jadmiko, S.E.,M.Sc selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
6. Ibu Mery Trianita, S.E.,MM selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran dan pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Reni Yuliviona, S.E.,M.Si.,Ph.D selaku pembimbing akademik yang telah memberikan saran tentang perkuliahan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang memberikan bantuan kelancaran dalam kepengurusan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
10. Terakhir, terimakasih kepada diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sampai berada dititik ini. Terimakasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa mampu dalam menjalani hal- hal yang dianggap sulit. Terimakasih sudah menjadi diriku sendiri dengan versi terbaik yang dimiliki.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan dan niat tulus semua pihak terkait yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang dibuat ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat

mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua Aamiin Allahumma Aamiin Ya Rabbal Alamiin. Terimakasih.

Wassallammualaikum wr.wb

Padang, 8 Januari 2024

Viqri Fadilla

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN WAKTU TUNGGU
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pelanggan Drive
Thru Mc Donald A Yani di Kota Padang)**

Viqri Fadilla¹, Mery Trianita²
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta
Email: viqrifadilla30@gmail.com merytrianita@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan waktu tunggu terhadap kepuasan pelanggan. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 60 orang dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan program Smart PLS. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna drive thru McDonalds A Yani di kota padang, dan waktu tunggu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna drive thru McDonalds A Yani di Kota Padang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Waktu tunggu dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of service quality and waiting time on customer satisfaction. The sample in this study consisted of 60 people using a purposive sampling technique. The data analysis method in this research uses the Smart PLS program. The research results show that service quality influences customer satisfaction for McDonalds A Yani drive thru users in Padang city, and waiting time has no effect on customer satisfaction for McDonalds A Yani drive thru users in Padang city.

Keywords: Service Quality, Waiting Time and Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Literatur.....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2 Waktu Tunggu.....	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27

2.2.2 Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3 Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Jenis dan Sumber Data	34
3.5 Defenisi Operasional	35
3.5.1 Kualitas Pelayanan	35
3.5.2 Waktu Tunggu.....	36
3.5.3 Kepuasan Pelanggan.....	37
3.6 Pengukuran Instrumen	38
3.7 Metode Analisis Data	38
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	39
3.7.2 <i>Measurement Model Assesment (MMA)</i>	40
3.7.2.1 <i>Convergent Validity</i>	41
3.7.2.2 <i>Discriminant Validity</i>	41
3.7.3 <i>R Square dan Q Square</i>	42
3.7.4 <i>Structural Model Assesment (SMA)</i>	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Analisis.....	45
4.1.1 <i>Response Rate</i>	45
4.1.2 Profil Responden	46
4.2 Analisis Deskriptif.....	48
4.2.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	49
4.2.2 Waktu Tunggu (X2)	50
4.2.3 Kepuasan Pelanggan (Y)	52

4.3 <i>Measurement Model Assesment (MMA)</i>	54
4.3.1 <i>Convergent Validity</i>	54
4.3.2 <i>Discriminant Validity</i>	60
4.4 <i>R Square dan Q Square</i>	62
4.5 <i>Structural Model Assesment (SMA)</i>	64
4.6 Pembahasan	65
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.6.2 Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggann.....	66
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Implementasi Penelitian.....	69
5.3 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Survei Awal Resto	3
Tabel 1.2 Survei Indikator	6
Tabel 3. 1 Pengukuran Instrumen	38
Tabel 3. 2 Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)	40
Tabel 3. 3 Kriteria <i>R Square</i>	42
Tabel 3. 4 Kriteria <i>Q Square</i>	42
Tabel 4. 1 <i>Response Rate</i>	45
Tabel 4. 2 Profil Responden	46
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Waktu Tunggu</i>	50
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Kepuasan Pelanggan</i>	52
Tabel 4. 6 <i>Outer Loading</i> (Tahap 1)	55
Tabel 4. 7 <i>Outer Loading</i> (Tahap 2)	58
Tabel 4. 8 <i>Cronbach's Alpha</i> , <i>Composite Reability</i> , dan <i>AVE</i>	60
Tabel 4. 9 <i>Fornell Lacker Criterion</i>	61
Tabel 4. 10 <i>Cross Loading Model</i>	61
Tabel 4. 11 <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i>	63
Tabel 4. 1 <i>Structural Mode Assesment</i> (SMA)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4. 1 <i>Outer Loading</i> Tahap 1	55
Gambar 4. 2 <i>Outer Loading</i> Tahap 2	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Response Rate</i>	77
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 3 Profil Responden	88
Lampiran 4 Tabulasi Data	90
Lampiran 5 Analisis Deskriptif	93
Lampiran 6 <i>Measurement Model Assesment</i> (MMA)	97
Lampiran 7 <i>Rsquare Q square</i>	102
Lampiran 8 <i>Structural Model Assesment</i> (SMA)	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, perkembangan dunia bisnis tumbuh dengan pesat, banyak peluang dan juga tantangan nya. Diikuti dengan pola hidup manusia yang bergerak cepat, manusia menginginkan suatu barang bahkan makanan dengan cepat atau instan. Tidak heran lagi apabila manusia menyukai makanan cepat saji seperti McDonalds ini. Usaha restoran cepat saji atau restoran fast food merupakan salah satu dari sekian perusahaan yang menuntut pelayanan yang maksimal dan profesionalitas tinggi. Semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan, perusahaan harus lebih cermat dalam menentukan strateginya dalam bersaing dengan competitor. Pada umumnya Restoran menawarkan berupa produk dari Restoran dan pelayanan Restoran tersebut sesuai standar Restoran itu sendiri untuk para konsumennya. Produk yang dihasilkan Restoran adalah totalitas dari makanan, minuman, dan seperangkat atribut lainnya, termasuk di dalamnya rasa, warna, aroma makanan, harga, nama makanan dan minuman, reputasi Restoran, serta jasa pelayanan dengan keramah- tamahan yang diterima guna memuaskan keinginan pelanggan. Secara umum, terdapat tiga komponen produk yang dipasarkan oleh restoran, yaitu :

1. Makanan dan minuman.
2. Pelayanan (*Service*) termasuk cara pelayanan, keramah-tamahan karyawan, valet parking, perhatian khusus seperti ulang tahun, hiburan, dan komplimentari foto untuk pelanggan.
3. Suasana (*Ambience*), termasuk : tema, lighting, seragam, furniture, kebersihan, perlengkapan, dekorasi, dan penataan meja.

McDonald's merupakan salah satu bisnis waralaba yang sukses di Indonesia dan mempunyai sistem layanan yang inovatif untuk bersaing dan menarik konsumen yang disebut "*Drive Thru*". *Drive thru* (membeli tanpa turun dari kendaraan) merupakan salah satu layanan yang diterapkan sebagai pembeda bagi pesaingnya.

Untuk menghadapi tingkat persaingan yang tinggi serta terus mempertahankan dan menciptakan minat konsumen pada produk McDonalds. Strategi pemasaran yang benar dan tepat sasaran dapat membuat suatu restoran tetap menjadi pilihan konsumennya. Mc Donald's merupakan salah satu restoran makanan cepat saji pertama di dunia yang didirikan pada tahun 1940 oleh dua bersaudara Dick dan Mac McDonald, namun kemudian dibeli oleh Ray Kroc dan diperluas ke seluruh dunia. Sampai saat ini Mc Donalds memiliki 33.510 outlet yang tersebar di hampir 119 negara di dunia. Mc Donalds sangat diminati di negara berkembang. Mc Donalds memiliki lambang dua busur berwarna kuning yang biasanya dipajang di luar rumah-rumah makan mereka dan dapat segera dikenali oleh masyarakat luas. Walaupun Mc Donalds sudah dikenal masyarakat luas dan menjadi salah satu

restoran makanan cepat saji (*fast food*) yang terfavorit, salah satu cabang McDoanlds berada di Padang Sumatera Barat terletak di A. Yani. Jl. Bandar Damar No 18A Olo, Kec. Padang Barat.

Terdapat begitu banyak restoran cepat saji terkenal di dunia selain KFC contohnya yaitu Mc Donald's, Pizza Hut, A&W, dan lain-lain. KFC menempati posisi kedua sebagai restoran yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia. Dapat dilihat data dari (Kompas.com, 2019), restoran yang paling diminat masyarakat di Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel I. 1
Restoran Paling Diminati Masyarakat Indonesia

No	Restoran	Peminat di Indonesia
1	Restoran Sederhana	28,4 juta orang
2	KFC	24 juta orang
3	McDonalds	7,7 juta orang
4	Pizza Hut	6,5 juta orang
5	Solaria	3,2 juta orang
6	A&W	2,4 juta orang
7	Wendy's	2,4 juta orang
8	Hoka Hoka Bento	2.3 juta orang
9	Burger King's	1,6 juta orang
10	Taco Bell	1,5 juta orang

Sumber: Kompas.com

Walaupun McDonalds menempati posisi ketiga sebagai restoran yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia, dalam kenyataannya restoran McDonalds masih

sering mendapatkan laporan keluhan dari para konsumennya. Beberapa konsumen mengalami keluhan setelah mengunjungi atau mengonsumsi makanan di McDonalds. Keluhan pertama disampaikan salah satu konsumen yang mengeluh karena buruknya pelayanan *Drive-Thru* di McDonalds. Dilansir dari (Tribun News, 2020) konsumen tersebut melakukan pembelian McDonalds *drive Thru* di jam 3 dini hari namun tidak dikasih *struck* pembelian dikarenakan computer sedang tidak aktif karena suah pagi, oknum pegawai McDonalds meminta jumlah pembelian dari konsumen senilai 100 ribu, akan tetapi konsumen curiga. Setelah complain terhadap harga barulah si oknum pegawai McDonalds memberikan *struck* pembelian dengan kembalian, ternyata total pembelian yang awalnya 100 ribu, hanya 57 ribu rupiah. Sampai berita ini diturunkan pihak McDonalds Indonesia telah mengaku dan menindak lanjuti keluhan tersebut.

Keluhan lainnya dilansir dari (Mediakonsumen.com ,2022) salah seorang konsumen membeli paket *beef burger, french fries*, dan coca-cola dengan nomor order 3331 di McDonald's Janti Ambarukmo dengan dibawa pulang. Pegawai McD lantas mengemas makanan terpisah dengan minuman. Untuk minuman diberi semacam tatakan gelas, lalu diselotip bagian tutupnya (untuk lubang sedotan). Namun, seperti konsumen duga minuman akan tumpah karena tutup gelas tidak rapat, sehingga sesampainya di rumah, minuman yang saya simpan dalam tas (posisi tegak) sebagian isi tumpah, membasahi bungkus hingga bagian luar Selain itu, waktu tunggu yang cukup lama (20 menit) juga menjadi catatan khusus bagi konsumen,

ditambah biaya parkir yang menurutnya perlu dikaji ulang, karena dibebankan ke konsumen. Mungkin bisa *free* karena letak resto tidak di area mall, tetapi berdiri sendiri di situ. Semenjak viralnya berita ini belum ada tanggapan dari pihak McDonalds.

Kasus terakhir dilansir dari (halloriau.com, 2023) Komisi IV DPRD Pekanbaru akhirnya mengeluarkan rekomendasi tegas terkait layanan McDonalds *drive thru* Pekanbaru. Keputusan ini diambil setelah mendengarkan langsung paparan dari Satlantas dan Dishubkominfo Pekanbaru. Dewan menilai, keberadaan layanan *Drive thru* McDonalds ini tidak memiliki izin dan menjadi biang kamacetan baru di bilangan Sudirman Pekanbaru. Dan pada akhirnya pelayanan *drive thru* McDonalds ini resmi ditutup.

Menurut pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwa masih ada konsumen McDonalds A Yani Padang yang belum merasa puas setelah mengunjungi McDonalds. Hal ini diperoleh dari data survei konsumen dari McDonalds yang memiliki kendala setelah mengunjungi McDonalds. Konsumen dikatakan belum puas dapat dari kendala yang dialaminya pada restoran tersebut. Kendala dari konsumen McDonalds dapat dilihat pada diagram di bawah ini.

Tabel 1.2
Persentase Kepuasan Pelanggan terhadap McDonalds

No	Pernyataan	Persentase%				
		SS	S	N	TS	STS
Terpenuhinya harapan konsumen						
1	Pelayanan pembelian makanan melalui sistem Drive thru di McDonalds Padang sudah sesuai dengan yang saya harapkan	53,3	36,7	3,3	3,3	3,3
2	Kebutuhan saya terpenuhi atas produk yang diberikan McDonalds Padang	43,3	43,3	3,3	6,7	3,3
Sikap atau ingin menggunakan produk						
1	Saya berminat berkunjung ke McDonalds Padang karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan Memuaskan	50	40	3,3	3,3	3,3
2	Jika saya dapat melakukannya lagi, saya akan membeli produk yang berbeda yang dimiliki McDonald's	43,3	50	3,3	3,3	3,3
Ketersediaan Merekomendasikan						
1	Saya menyarankan kepada teman dan kerabat untuk membeli produk McDonalds drive thru karena pelayanan yang cepat dan memuaskan	50	43,3	3,3	3,3	3,3
2	Saya menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk McDonalds karena rasa dan kualitas pelayanan yang didapat setelah membeli produk.	56,7	30	3,3	3,3	6,7
	Rata-rata	49,43	40,55	3,3	3,86	3,86

Sumber: Survey Awal (2023)

Berdasarkan hasil survey awal tersebut yang ditunjukkan dari 30 responden, terlihat bahwasannya responden yang memilih sangat setuju (SS) dengan rata-rata 49,4%, responden yang memilih jawaban setuju (S) dengan rata-rata 40,5%, responden yang masih ragu-ragu atau netral (N) dengan rata-rata 3,3%, responden yang memilih jawaban tidak setuju (TS) adalah sebanyak 3,8%, responden dengan jawaban sangat tidak setuju (STS) dengan rata-rata 3,8%. Survey awal tersebut

mengidentifikasi bahwa tingginya kepuasan pelanggan pada Drive thru Mc donald's Di Kota Padang. Hal inilah yang menandakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Oleh sebab itu pihak Mc Donald A Yani Padang harus mempertahankan sarana pada kualitas pelayanan dan waktu tunggu pada *Drive Thru* Mc Donald's A Yani Padang agar tidak kalah bersaing dengan kompetitor.

Dengan banyaknya restoran cepat saji yang ada, persaingan antar restoran tidak dapat dihindari. Tingkat persaingan tersebut dapat dinilai dari kepuasan para konsumen setelah mengunjungi restoran tersebut. Jika konsumen memiliki kendala dan merasa tidak puas terhadap restoran cepat saji yang dikunjunginya, maka konsumen bisa saja tidak akan memercayai restoran cepat saji tersebut dan berpindah mengunjungi restoran cepat saji lainnya.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Dibuktikan dalam jurnal yang ditulis oleh (Risal, 2019) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan".

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah Waktu

Tunggu. Dapat dibuktikan dari hasil studi yang dilakukan oleh (Kristanti et al., 2019) yang mengatakan bahwa waktu tunggu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan restoran x Surabaya.

Waktu Tunggu juga diartikan sebagai orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Tujuan teori waktu tunggu adalah meneliti kegiatan antrian dan fasilitas pelayanan dalam kondisi acak dari suatu sistem antrian yang terjadi. Menurut (Mawardi, 2021) Waktu tunggu merupakan lama waktu menunggu konsumen untuk mendapatkan sebuah pelayanan mulai dari tempat pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan sesuai yang dituju oleh konsumen. Konsumen sering mengeluhkan terkait waktu tunggu dalam suatu fasilitas pelayanan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana suatu fasilitas penyelenggara mengelola komponen pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan konsumen.

Kepuasan Pelanggan adalah kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Harapan pelanggan dapat bersumber dari berbagai hal, seperti dari pengalaman pembelian sebelumnya, teman dan informasi pasar. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas atau citra yang tinggi pelanggan. Misalnya citra terhadap merek produk/perusahaan. Konsumen atau pelanggan akan merasa puas, jika diberikan perlakuan yang baik serta merasa dihargai dan diperhatikan. Bila konsumen atau pelanggan merasa puas, itu merupakan promosi efektif, dan yang menyampaikan kepada pihak lain atas

kepuasannya terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan yang bersangkutan yang harus memiliki kualitas sesuai standard (Variza Aditiya, Muhalida Zia Ibhara, 2022).

Dapat dilihat dari jumlah persentase hasil survei awal yang dilakukan peneliti, bahwa masalah yang paling banyak dialami konsumen yaitu mengenai kualitas pelayanan, waktu tunggu dan kepuasan pelanggan di McDonalds yang belum sesuai. Berdasarkan uraian-uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa restoran cepat saji McDonalds masih belum dapat sepenuhnya memuaskan para konsumen yang datang.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh (Gofur, 2019), dalam penelitian tersebut yang berperan sebagai variabel bebas Kualitas Produk dan Harga sedangkan variabel terikat Kepuasan Pelanggan. Sementara itu penelitian ini menambahkan Waktu Tunggu sebagai variabel bebas. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Made Anggaraeni, 2021) yang mengemukakan bahwa Waktu Tunggu berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Melihat uraian di atas mengenai permasalahan yang dialami konsumen di atas, maka penulis tertarik melakukan suatu penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan *Drive Thru* Mc Donald A Yani di Kota Padang)”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang menjadi fokus pembahasan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *drive thru* McDonalds?
2. Bagaimana pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan *drive thru* McDonalds?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *drive thru* McDonalds
2. Untuk mengetahui pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan *drive thru* McDonalds

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bidang akademis khususnya dalam bidang manajemen pemasaran sebagai bahan pembelajaran bagi peneliti dan pihak lainnya yang akan meneliti tentang pengaruh kualitas produk dan waktu tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan *drive thru* McDonalds.

2. Manfaat praktis, Bagi pelaku bisnis khususnya yang bergerak dalam bidang pemasaran produk diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk membantu dalam mengembangkan bisnisnya. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan referensi bagi peneliti berikutnya yang meneliti tentang faktor-faktor kepuasan pelanggan.