

ABSTRAKSI

Putri Trisnasari, 15219095

ANALISIS PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MCDONALD'S (STUDI KASUS MCDONALD'S DI CILEGON)

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2022

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *Self-service Technology* terhadap kepuasan pelanggan McDonald's di Cilegon.

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer kuantitatif, tahap uji yang dilakukan adalah: uji validitas, uji reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas, regresi linear sederhana, skala likert, uji F, uji T, dan koefisien determinasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah program SPSS 24.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Self-service Technology* berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan McDonald's di Cilegon.

Kata Kunci : *Self-service Technology*, Kepuasan Pelanggan, McDonald's

xxi + 63 + Lampiran

Daftar Pustaka : 2000 - 2021