

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *DRIVE-THRU*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA GERAJ *FAST FOOD* KFC  
DI SETIABUDI  
BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh  
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh**

**DEWI ROSINTA NAINGGOLAN**

**1452355**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

***THE EFFECT OF DRIVE-THRU SERVICE QUALITY  
ON CUSTOMER SATISFACTION ON FAST  
FOOD KFC IN SETIABUDI  
BANDUNG***

***BASIC RESEARCH***

***In Partial Fulfillment of The Reuirements for The Degree of  
Bachelor of Science in Management***

**By  
DEWI ROSINTA NAINGGOLAN  
1452355**



***STUDY PROGRAM S-1 MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2018***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan *drive thru* terhadap Kepuasan Konsumen pada gerai *fast food* KFC di Setiabudi Bandung**”. Penelitian tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan sidang pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis, baik dalam hal pengetahuan maupun pengalaman.

Penelitian ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat rahmat-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua penulis Peris Nainggolan dan Rani Hutahaean untuk doa dan kasih sayangnya serta atas segala dukungan moril maupun materil yang selalu diberikan sehingga menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Aku sungguh bersyukur mempunyai kalian. *I Love You so much*.
3. Abangku Hardy Nainggolan dan adikku Roland Nainggolan atas kasih sayang dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen
6. Bapak Rony Setiawan, S.E., M.M. selaku dosen wali yang selalu membimbing, serta memberikan dukungan selama penulis kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung
7. Ibu Kezia Kurniawati, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan perhatiannya dalam membimbing peneliti hingga akhirnya skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
8. Seluruh Dosen dan staf pengajar Program Studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
9. Sahabatku *fat squad*, Adelina Sianturi, Claudia Juni, Nidya Putri, Rani Hendarman yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan penyemangat satu sama lain.
10. Sahabatku Jesrida Anlin, Yureztri Mora, Tari Tanu, Yan Simatupang, Ardi Tarigan, Lucas Novenaris, Chendysen, Grestina Naomi, Maryati Situmorang, Firda Novia, Bulan Mutiara yang telah memberikan bantuan, menyemangati dan menghibur penulis.
11. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha dan pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan, bantuan, dan semangat kepada peneliti.

12. Segenap pihak yang telah terlibat dan membantu terwujudnya penyelesaian penelitian Tugas Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkat-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti menerima segala kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Juni 2018

Dewi Rosinta Nainggolan