

**ANALISIS PENGARUH MCDONALDIZATION TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN YOSHINOYA PLAZA FESTIVAL JAKARTA**

TUGAS AKHIR



AYU LARASATI

1101001016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
APRIL 2014**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ayu Larasati

NIM : 1101001016

Tanda Tangan :

Tanggal : April 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ayu Larasati
NIM : 1101001016
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh McDonaldization terhadap Kepuasan
Pelanggan Yohinoya Plaza Festival Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : B.P. Kusumo Bintoro, Ir, MBA ()
Penguji I : Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc., MBA, Ph.D. ()
Penguji II : Ananda Fortunisa, S.E., M.M. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : April 2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, tidaklah mudah bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. B.P. Kusumo Bintoro, Ir, MBA, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc., MBA, Ph.D. dan Ananda Fortunisa, S.E., M.M., selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dan saran berharga selama sidang tugas akhir.
3. Mama Tatik Setyaningrum dan Adik Nazwa Revalina yang selalu memberikan doa, dukungan serta semangat yang tiada henti bagi penulis.
4. Bude Dewi, Pakde Ian, Yasmine, Khansa dan Miftah yang menjadi keluarga di Jakarta.
5. Gineng Pratidina Permana Sakti, yang selalu ada untuk mendoakan dan mendukung setiap langkah penulis.
6. Rizky Amalia dan Imtikhana Puput, sahabat sedari SMA yang hingga saat ini selalu menyambut penulis dengan hangat setiap pulang ke Solo.
7. Dian Kurniasari Citra Dewi, sahabat sekaligus teman kos yang mengetahui dan menemani hampir semua kegiatan sehari-hari penulis.
8. Phung Stehfani, sahabat magang di PT. TMMIN yang selalu memberikan dukungan pada penulis.
9. Dwi Hastuti Wahyu Utami, Seiva Firda, Dewinta Anindya, Ajeng Rizky, Dwiardi Vergiawan, Sridhani Lestari Pamungkas dan teman-teman

Manajemen 2010 yang senantiasa menemani dan membimbing penulis, mulai dari masa perkuliahan sampai penyusunan tugas akhir.

10. UKMa Taekwondo Universitas Bakrie, yang menjadi keluarga di kampus.

11. Para senator Senat Mahasiswa Universitas Bakrie 2013/2014, penulis memohon maaf karena tidak bisa menyelesaikan kepengurusan bersama hingga akhir.

Akhir kata, penulis berharap Allah yang Maha Kuasa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, April 2014

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Larasati
NIM : 1101001016
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh McDonaldization terhadap Kepuasan Pelanggan Yohinoya Plaza Festival Jakarta

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Tanggal : April 2014

Yang menyatakan

Ayu Larasati

ANALISIS PENGARUH MCDONALDIZATION TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YOSHINOYA PLAZA FESTIVAL JAKARTA

Ayu Larasati¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *McDonaldization* yang terdiri dari *efficiency*, *calculability*, *predictability* dan *control* terhadap kepuasan pelanggan Yoshinoya Plaza Festival, Jakarta. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan menjelaskan empat variabel bebas dari *McDonaldization* (*efficiency*, *calculability*, *predictability* dan *control*) dan satu variabel terikat (kepuasan pelanggan). Data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan teknik *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alat ukur penelitian ini *reliable* (nilai *cronbach's alpha* > 0,6) dan *valid* (nilai *r* hitung > *r* tabel). *Efficiency* berpengaruh sebesar 16,4% terhadap kepuasan pelanggan, *calculability* berpengaruh sebesar 14,5% , *predictability* berpengaruh sebesar 17,5% dan *control* berpengaruh sebesar 20,6%.

Kata kunci: *McDonaldization*, *efficiency*, *calculability*, *predictability*, *control*,
kepuasan pelanggan, *Yoshinoya*

¹ Mahasiswa Universitas Bakrie, Program Studi Manajemen

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF MCDONALDIZATION AT YOSHINOYA PLAZA FESTIVAL JAKARTA ON CUSTOMER SATISFACTION

Ayu Larasati²

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of McDonaldization which consists of efficiency, calculability, predictability and control on customer satisfaction at Yoshinoya Plaza Festival, Jakarta. This research uses quantitative approach by explaining four independent variables (efficiency, calculability, predictability and control) and one dependent variable (customer satisfaction). Data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents using convenience sampling method. The result shows that this measurement tool is reliable (cronbach's alpha > 0,6) and valid (r calculation > r table). Efficiency has positive and significant influence on customer satisfaction as much as 16,4%, calculability has 14,5% , predictability has 17,5%, and control has 20,6% influence on customer satisfaction.

Keywords: McDonaldization, efficiency, calculability, predictability, control, customer satisfaction, Yoshinoya

² Student of Bakrie University, Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN TEORITIS	7
2.1 <i>McDonaldization</i>	7
2.1.1 <i>Efficiency</i>	9
2.1.2 <i>Calculability</i>	10

2.1.3	<i>Predictability</i>	11
2.1.4	<i>Control</i>	11
2.2	Kepuasan Pelanggan	12
2.3	Kerangka Penelitian	14
2.4	Hipotesis	14
BAB III	METODE PENELITIAN	15
3.1	Pendekatan dan Desain Penelitian	15
3.1.1	Pendekatan Penelitian	15
3.1.2	Desain Penelitian	15
3.2	Sumber Pengumpulan Data	15
3.3	Populasi dan Sampel	16
3.4	Teknik Penarikan Sampel	17
3.5	Metode Pengumpulan Data	17
3.6	Operasionalisasi Konstruk	16
3.7	Teknik Analisis Data	18
3.7.1	Uji Instrumen	19
3.7.1.1	Uji Validitas	19
3.7.1.2	Uji Reliabilitas	20
3.7.2	Metode Analisis Data	20
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	21
4.1	Analisis Karakteristik Responden	21

4.2	Uji Instrumen	22
4.2.1	Uji Validitas	22
4.2.1	Uji Reliabilitas	25
4.3	Uji Asumsi Klasik	26
4.3.1	Uji Normalitas	26
4.3.2	Uji Multikolinearitas	27
4.3.3	Uji Heterokedastisitas	28
4.4	Analisis Hipotesis: Regresi Linear Sederhana	29
4.5	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif	31
4.5.1	Variabel Efficiency	31
4.5.2	Variabel Calculability	32
4.5.3	Variabel Predictability	32
4.5.4	Variabel Control	33
4.5.5	Variabel Kepuasan Pelanggan	33
4.6	Hasil Pembahasan	34
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1	Kesimpulan	36
5.2	Saran	36
5.3	Keterbatasan Penelitian	37
	DAFTAR PUSTAKA	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Perkembangan <i>Franchise</i> di Indonesia 2009-2012	4
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Konstruk	18
Tabel 4.1 Analisis Frekuensi	22
Tabel 4.2 Uji Validitas	23
Tabel 4.3 Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i> (CITC)	24
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	25
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas	27
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi <i>Efficiency</i>	29
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi <i>Calculability</i>	29
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi <i>Predictability</i>	30
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi <i>Control</i>	30
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Efficiency</i>	31
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Calculability</i>	32
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Variabel <i>Predictability</i>	32
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Variabel <i>Control</i>	33
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Nilai Penjualan Makanan dan Minuman Periode 2007 – 2013	2
Gambar 1.2	Pengeluaran Tahunan berbagai Sektor Industri	3
Gambar 2.1	Kerangka Penelitian	14
Gambar 4.1	Grafik Uji P-Plot	26
Gambar 4.2	Histogram Uji Normalitas	27
Gambar 4.3	<i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner	41
Lampiran 2.	Hasil Olahan Data untuk Karakteristik Responden	44
Lampiran 3.	Hasil Olahan Data untuk Uji Validitas	46
Lampiran 4.	Hasil Olahan Data untuk CITC	47
Lampiran 5.	Hasil Olahan Data untuk Uji Reliabilitas	49
Lampiran 6.	Hasil Olahan Data untuk Analisis Regresi Linear	50