

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MCDONALD'S DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



ELLYA BUNGA MURNI BR. SIMANJUNTAK

NIM: 2122129

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MCDONALD'S DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



ELLYA BUNGA MURNI BR. SIMANJUNTAK

NIM: 2122129

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI UNIVERSITAS
KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2025**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MCDONALD'S DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:
ELLYA BUNGA MURNI BR. SIMANJUNTAK
NIM: 2122129

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Maria Josephine Tymi, S.E., M.M.

Tanggal, 02 September 2025

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MCDONALD'S DI KOTA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ELLYA BUNGA MURNI BR. SIMANIUNTAK
NIM: 2122129

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, 09 Oktober 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

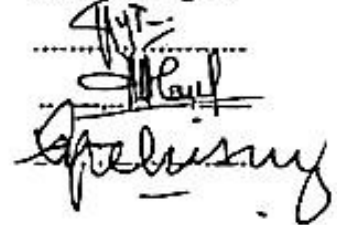
Nama Lengkap

Ketua : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Anggota : Lina, S.E., M.Si.

Anggota : Agatha Septianna Sri Ratnasari, S.E., M.Si.

Tanda Tangan



Palembang, 09 Oktober 2025
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Musi Charitas



Surindya Suci Kewani, S.E., M.Si., OWP.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

In the Name Of Jesus Christ

“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu”

(1 Korintus 10:13)

“Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu, jangan kemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu!”

(2 Tawarikh 15:17)

“Aku tahu, bahwa engkau sanggup melakukan segala sesuatu dari tidak ada rencana-Mu yang gagal”

(Ayub 42:2)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Tuhan Yang Maha Esa
- Kedua Orang Tua Saya
- Saudara/i Saya
- Sahabat, Teman, Rekan Seperjuangan
- Universitas Katolik Musi Charitas

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ellya Bunga Murni Br. Simanjuntak
NIM : 2122129
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MCDONALD'S DI KOTA PALEMBANG** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 09 Oktober 2025

Pemberi Pernyataan



Ellya Bunga Murni Br. Simanjuntak

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ellya Bunga Murni Br. Simanjuntak

NIM : 2122129

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MCDONALD'S DI KOTA PALEMBANG**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 09 Oktober 2025

Pemberi Pernyataan


Ellya Bunga Murni Br. Simanjuntak