

ABSTRAK

Saat ini banyak sekali bisnis yang bergerak di bidang kuliner seperti rumah makan dan restaurant cepat saji. Salah satu restoran cepat saji yang paling digemari adalah McDonald's. Menurut Namin (2017), kepuasan pelanggan pada industri restoran cepat saji dapat diukur melalui kualitas pelayanan, kualitas makanan serta rasio nilai harga yang dapat mempengaruhi niat perilaku. Dalam penelitian ini, Peneliti tertarik untuk melihat Pengaruh dari *Service Quality*, *Food Quality*, dan *Price Value Ratio* terhadap *Customer Satisfaction*, dan Pengaruh dari *Customer Satisfaction* terhadap *Behavioral Intention* pada Restoran cepat saji McDonalds.

Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli dan mengkonsumsi McDonald's pada gerai di seluruh Indonesia. Untuk itu, digunakan rumus Cochran untuk mendapatkan jumlah sampel dan diperoleh total sampel sebanyak 400 responden, dengan penyebaran kuesioner dengan bentuk Stratified Random Sampling. Survei kepada responden dilakukan melalui Google Form. Data diolah dengan *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan SmartPLS.

Berdasarkan pengolahan data dengan SmartPLS, ditemukan bahwa *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Behavior Intention* pelanggan pada McDonald's Indonesia. Didapat juga bahwa *Service Quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada McDonald's Indonesia. Selain itu, ditemukan bahwa *Service Quality*, *Food Quality*, dan *Price Value Ratio* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada McDonald's Indonesia. Dengan demikian, terdapat pengaruh mediasi dari *Customer Satisfaction* yang memediasi pengaruh terhadap *behavior Intention*. Peneliti menyarankan pada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian sejenis pada berbagai perusahaan lain, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi yang lebih luas.

Kata Kunci: niat perilaku, kepuasan pelanggan, makan cepat saji, sem, kinerja pelayanan, mcdonalds