

## ABSTRAK

Objek penelitian ini adalah McDonald's yang memiliki lokasi di Kota Tasikmalaya. Di tengah pandemi COVID-19 yang sedang berlangsung, restoran *fast food* terus dapat membukukan keuntungan. Secara umum, saat ini ditemukan bahwa kepuasan pengunjung McDonald's cenderung rendah dan kalah bersaing dengan KFC.

Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung McDonald's Kota Tasikmalaya".

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal. Penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner dengan teknik purposive sampling. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode regresi berganda.

Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui bahwa Kualitas Pelayanan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung pada McDonald's Tasikmalaya. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F, yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $1244,562 > 3,88$ ) dan tingkat signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . dan besar koefisien determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada McDonald's Tasikmalaya secara simultan memiliki besar pengaruh sebesar 75,2% dan sisanya sebesar 24,8% dipengaruhi oleh variabel lain seperti harga, loyalitas pelanggan dan sebagainya.

Karena itu, peneliti menyarankan bahwa kualitas pelayanan sudah berjalan perlu dipertahankan akan tetapi perlu dilakukan peningkatan dengan menambahkan SOP baru untuk dapat meningkatkan pelayanan yang cepat di dalam lingkungan perusahaan dengan harapan kepuasan pengunjung dapat meningkat.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, McDonald's Indonesia, Tasikmalaya