

PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) DAN MCDONALD'S DI JALAN
SUDIRMAN YOGYAKARTA

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,

Universitas Islam Indonesia



Oleh:

Nama : Namira Putri

Nomor Mahasiswa : 15311089

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN PLAGIARISME

Dengan ini, saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa penelitian ini dikerjakan dengan sebenar-benarnya tanpa mempergunakan karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana serta tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan oleh orang lain kecuali telah tertulis sumber dan acuan yang digunakan serta tercantum dalam referensi. Apabila kemudian terdapat bukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 19 Juli 2019

Penulis,



Namira Putri

15311089

الجامعة الإسلامية
الابن سينا
الابن سينا
الابن سينا
ii

LEMBAR PENGESAHAN

Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk di Kentucky Fried Chicken
(KFC) dan McDonald's di Jalan Sudirman Yogyakarta

SKRIPSI

Oleh:

Nama : Namira Putri

Nomor Mahasiswa : 15311089

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 19 Juli 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



(Siti Nurul Ngaini, Dra. M.M)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK KFC DAN
MCDONALD'S DI JALAN SUDIRMAN YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **NAMIRA PUTRI**

Nomor Mahasiswa : **15311089**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 7 Agustus 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM

Penguji : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada kedua orang tua dan adik saya sebagai ungkapan terimakasih karena atas dukungan moril dan materil serta menjadi saksi perjuangan saya dalam menyusun tugas akhir ini.

Teruntuk keluarga dan seluruh sahabat seperjuangan semasa saya menempuh studi dan bapak/ibu dosen yang memberikan bantuan dalam bentuk apapun selama saya menjalani pendidikan Stara 1.



MOTTO

“Dialah Yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.” (Qs. Al-Mulk [67]: 15)

“The World is a book, and those who don’t travel read only one page.”



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin. Dengan segala syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan yang tak terhitung jumlahnya, serta rahmat dan hidayahnya kepada kita semua umat manusia di muka bumi ini. Tidak lupa pula shalawat serta salam pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah hingga zaman terang benderang seperti sekarang ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir atau skripsi yang berjudul “Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk di Kentucky Fried Chicken (KFC) dan McDonald’s di Jalan Sudirman Yogyakarta”.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih banyak dan rasa hormat kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mempersembahkan ucapan terimakasih banyak dan rasa hormat kepada:

1. Allah SWT yang atas ridho-Nya penulis dapat memperoleh kesehatan dan kekuatan sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat muslim.
3. Kedua orang tua, H. Djumadil (alm) dan Hj. Nuraehan yang telah membimbing penulis sejak lahir dan menjadi semangat utama bagi penulis.
4. Prasetyo Ardianto dan adik tersayang Imam Gunaldi yang telah memberikan dukungan dan menjadi penyemangat sampai pada titik ini.

5. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan do'a bagi penulis agar dapat menyelesaikan kuliah dengan lancar.
6. Ibu Siti Nurul Ngaini, Dra., M.M. yang telah menjadi salah satu dosen terbaik dalam memberikan ilmu bagi penulis selama mengenyam pendidikan di Universitas Islam Indonesia sampai akhirnya meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, memberikan nasihat serta arahan dengan sabar sehingga penulis mampu mengerjakan skripsi ini.
7. Seluruh dosen FE UII, yang telah memberikan banyak pelajaran yang sangat bermanfaat sebagai bekal ilmu yang berguna bagi masa depan.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan dimasa kuliah, Fania, Oppy, dan Ghina dan Kos Sukun yang telah mendukung dan memberikan semangat bagi penulis selama masa perkuliahan.
9. Dan semua sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan dan do'a nya sehingga skripsi ini bisa berjalan lancar.