

ABSTRAK
ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN
“DRIVE THRU” MENURUT PERSEPSI KONSUMEN
(Studi Kasus pada Konsumen McDonald’s di Wilayah Kodya dan Sleman)

HENRICUS BAMBANG NURTOPO
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007

Tujuan penelitian ini untuk mengukur efektivitas layanan *drive thru* dari perspektif konsumen McDonald’s. Jenis penelitian ini adalah : 1) Penelitian deskriptif/kualitatif dan 2) Studi kasus. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah : 1) Analisis presentase dan 2) Analisis skala likert).

Dengan menggunakan teknik analisis persentase diperoleh sebagian besar karakteristik responden adalah sebagai berikut : 1) Berjenis kelamin pria, 2) Berusia antara 20-25 tahun. Dengan menggunakan skala likert didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden (34 responden atau 34%) menyatakan layanan *drive thru* sangat efektif dan (44 responden atau 44 %) menyatakan layanan *drive thru* efektif.

Disimpulkan bahwa konsumen cenderung memandang bahwa layanan *drive thru* di McDonald’s sudah efektif.

ABSTRACT
AN ANALYSIS OF DRIVE THRU SERVICE EFFECTIVENESS
ACCORDING TO CONSUMER'S PERCEPTION

(A case study towards the McDonald's consumers
in Kodya Yogyakarta and Sleman)

HENRICUS BAMBANG NURTOPO
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007

This research aimed to assess the drive thru service effectiveness from the McDonald's consumers perspective. In this research, the researcher used a descriptive research and a case study. The researcher user 100 respondents as samples by using *accidental sampling* techniques. The data analysis techniques used were 1) percentage analysis and 2) likert scale analysis.

By using the percentage analysis techniques, it was resulted that the most respondents' characteristics were: 1) males and 2) 20-25 years old. By using the likert scale, it was found that 34 respondents or 34% of the respondents stated that drive thru service was very effective and 44 or 44% of the respondents stated that drive thru service was effective.

Therefore, it could be concluded that the customers tend to consider that the McDonald's drive thru service was already effective.