

ABSTRAKSI

McDonald's merupakan salah satu restoran siap saji dari sekian banyak restoran siap saji yang ada di Indonesia. Untuk mempertahankan posisinya dalam persaingan industri restoran siap saji yang semakin meningkat ini, McDonald's dituntut untuk dapat melakukan perbaikan kinerjanya secara menyeluruh tidak hanya untuk menghasilkan kinerja keuangannya yang baik tetapi juga mampu menciptakan keunggulan dalam kinerja non keuangannya.

Dengan menggunakan kinerja Non Keuangan antara lain : Efisiensi, Kualitas dan Waktu ini harapkan McDonald's Cabang Basuki Rahmat Surabaya dapat mengetahui seberapa jauh kualitas pelayanan yang sudah diterapkan dapat diterima oleh pelanggan. Yang pada akhirnya nanti dapat digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi kinerja operasional McDonald's secara keseluruhan dalam mewujudkan program SQC&V, yaitu *Service, Quality, Cleanness, and Value*. yang diterapkan oleh McDonald's yang semuanya itu bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan / konsumennya.

Kata Kunci : Ukuran Kinerja Non Keuangan, Efisiensi, Kualitas, Waktu, Kepuasan Pelanggan.

