



BAB I

PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Latar Belakang Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada era globalisasi, industri makanan semakin berkembang dan kebutuhan makan di Indonesia pun makin bertambah pesat. Begitu juga dengan perkembangan restoran di Indonesia yang sangat berkembang pesat, terutama di DKI Jakarta, makan di restoran sudah menjadi tren tersendiri. Bisnis restoran selalu berkembang tiap tahunnya bisa dilihat dari data ini (<http://www.slideshare.net/akbarul/recommenda>) dan pada tahun 2013 kunjungan orang Indonesia ke restoran mencapai 380 juta kali total mencapai 1,5 USD (<http://www.tribunnews.com/bisnis/2014/04/02/dalam-5-tahun-jumlah-restoran-kelas-menengah-tumbuh-250-persen>) karena pada era globalisasi ini restoran bukan hanya sebagai tempat makan saja tetapi juga tempat untuk bersosialisasi, seperti untuk bertemu dengan klien, bertemu dengan teman dan rekan bisnis. Pada jaman sekarang ini hanya sedikit orang yang datang ke restoran seorang diri, mereka lebih banyak datang berkelompok.

Banyak jenis jenis restoran di Indonesia dengan berbagai *range* masing masing, dari yang kelas bawah sampai kelas atas, dan dari berbagai macam negara hidangannya, dan di Indonesia restoran *western* sangatlah berkembang bisa dilihat dari (<http://lifestyle.okezone.com/read/2016/08/19/298/1467603/paduan-fast-food-western-dengan-rasa-lokal-banyak-diminati>). Melihat karakter konsumen Indonesia yang selalu ingin mencoba sesuatu yang baru dan tak biasa, perkembangan restoran cepat saji / *fast food* sangatlah baik di Indonesia, karena restoran cepat saji menargetkan keluarga yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ingin melakukan rekreasi/kumpul bersama di restoran cepat saji, dan restoran cepat saji sudah menjadi tren bagi keluarga, anak muda, dan pebisnis yang mempunyai waktu sangat terbatas. Di Indonesia sendiri sudah banyak restoran cepat saji yang berdiri dan banyak restoran cepat saji yang sudah sukses dan sekarang ini ada beberapa *brand* baru yang masuk, dan masyarakat Indonesia suka dengan sesuatu yang baru sehingga selalu mencoba produk-produk baru. Timbulah persaingan antar produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar, sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan. Salah satu cara untuk memuaskan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Tidak hanya dari pelayanan saja tetapi di era sekarang ini kualitas dari produk juga sangat penting untuk kepuasan konsumen, dan produk serupa seperti restoran juga sudah banyak di Indonesia, terutama Jakarta dan sekitarnya, jadi produsen juga harus memikirkan harga jual yang dapat bersaing di lapangan. Setiap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



perusahaan hidup dari adanya konsumen yang loyal atau sering disebut sebagai pelanggan, karena itulah pelanggan merupakan satu-satunya alasan keberadaan sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan wajib menjadi prioritas setiap perusahaan, menjadikan kepuasan pelanggan sebagai fokus perusahaan merupakan salah satu bentuk pemahaman kebutuhan dalam kondisi perekonomian global sekarang ini. Selain pelayanan yang baik, untuk memuaskan konsumen dibutuhkan beberapa cara lagi yaitu dengan mempertimbangkan strategi harga jual produk, karena pada era global ini konsumen menjadi sangat kritis, konsumen sering membandingkan harga dengan *value* yang di dapat, dan terutama lagi konsumen pada era global ini sering membandingkan harga produk satu dengan yang lainnya. Jadi produsen saat ini dalam menentukan harga jualnya haruslah menganalisa dengan baik harga jual yang tepat untuk produk itu.

Dalam era globalisasi ini konsumen semakin kritis, apalagi soal harga jual, di era sekarang konsumen sangat melihat harga yang dibayar harus sesuai dengan *value* yang didapat, apakah saya untung dengan membayar sejumlah uang untuk mendapatkan produk itu? Itulah yang ada dibenak konsumen era sekarang, oleh sebab itu perusahaan harus sangat mempertimbangkan apakah harga jual produk sudah sebanding dengan *value* yang didapat konsumen. Penulis tertarik untuk meneliti brand restoran cepat saji Carl's Jr yang saat ini berkembang cukup pesat.

Carls Jr adalah restoran fast food dengan kualitas yang sangat tinggi. Carl's Jr diambil dari nama sang pendiri, Carl N. Karcher, yang memulai bisnisnya pada tahun 1940 dengan menu *hot dog*. Menu *burger* sendiri justru muncul lima tahun setelahnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sebelum meninjau lebih lanjut peneliti melakukan pra penelitian dengan menyebarkan pra penelitian kepada 30 responden konsumen Carl's Jr di Harapan Indah dan Kelapa Gading dan menemukan adanya masalah tentang kualitas layanan, kualitas produk, harga jual produk. Berikut adalah tabel Research Gap untuk mengetahui Gap yang ada dalam penelitian .

Tabel 1.1 Research Gap

No	Pengaruh	Nama Peneliti	Judul Jurnal	Hasil / Temuan
1	Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Y.Sudaryanto (2016)	PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Monumen Yogya Kembali Yogyakarta)	semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.
2	Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Edward H Siregar dan Yesenia (2014)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken.	Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 1.1 Research Gap

No	Pengaruh	Nama Peneliti	Judul Jurnal	Hasil / Temuan
2	Kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.	Lina Nurhalimah (2012)	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MINIMARKET INDOMARET	pengaruh kualitas konsumen terhadap kepuasan konsumen adalah 10,3%. (Berpengaruh)
	Kualitas produk tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.	Tony Suyoto (2010)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Evaluasi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Quick Chicken Jl. Dharmahusada, Surabaya	Variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Quick Chicken
3	Harga produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Riyanti (2014)	PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MARTABAK KIRANA DI KABUPATEN SLEMAN	diketahui Variabel Harga (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dalam membeli martabak di warung martabak Kirana
	Harga produk tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Tagor M.P Panjaitan (2012)	Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Tempat, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Simpang Raya BSD)	Sedangkan dalam penelitian ini variabel harga produk tidak berpengaruh.

C

1. Dilarang memutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Maka dari itu penulis sangat tertarik dengan meneliti hubungan atau pengaruh kualitas layanan, harga jual produk dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, apakah semua itu berhubungan atau tidak. Oleh sebab itu penulis tertarik membuat penelitian, penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan judul: “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA JUAL PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CARL’S JR HARAPAN INDAH ”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Masih ada konsumen yang tidak puas dengan kualitas layanan Carl’s Jr Harapan Indah.
2. Masih ada konsumen yang tidak puas dengan kualitas produk Carl’s Jr Harapan Indah.
3. Masih ada konsumen yang tidak puas dengan harga jual produk Carl’s Jr Harapan Indah.
4. Masih ada konsumen yang tidak puas dengan fasilitas parkir Carl’s Jr Harapan Indah.
5. Masih ada konsumen yang tidak puas dengan kecepatan pelayanan Carl’s Jr Harapan Indah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Batasan Masalah

Untuk lebih mengarahkan penelitian ini, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas pada:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap hasil kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah.
2. Pengaruh kualitas produk terhadap hasil kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah.
3. Pengaruh harga jual produk terhadap hasil kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah.
4. Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga jual produk terhadap kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah.

D. Batasan penelitian

Agar peneliti dapat dilakukan dengan lebih terfokus, maka penulis membuat batasan penelitian sbeagai berikut:

1. Objek penelitian adalah Carl's Jr Harapan Indah.
2. Subjek penelitian adalah konsumen Carl's Jr Harapan Indah di Harapan Indah, Bekasi, Kelapa Gading, dan Sunter.
3. Teknik pengumpulan data hanya pada kuisioner.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



E. Rumusan Masalah

Ⓒ Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap hasil kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap hasil kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah ?
3. Apakah harga jual produk berpengaruh terhadap hasil kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah ?
4. layanan, variasi produk dan harga jual produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah ?

F. Tujuan penelitian

Penulis merumuskan tujuan yang dicapai melalui penelitian ini, yaitu untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap hasil kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh variasi produk terhadap hasil kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh harga jual produk terhadap hasil kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah.
4. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, variasi produk dan harga jual produk terhadap kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



G. Manfaat Penelitian

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Manfaat teoritis bagi Penulis

Menambah wawasan untuk di praktekan dalam kegiatan usaha di kemudian hari dan sangat berguna untuk mengamati kepuasan konsumen dikemudian hari.

2. Manfaat untuk perusahaan

Sebagai evaluasi terhadap kebijakan penjualan yang selama ini diterapkan dan sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas layanan, variasi produk dan harga jual produk terhadap kepuasan konsumen Carl's Jr Harapan Indah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.