# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Industri makanan dan minuman masih menjadi kontributor pendapatan negara tertinggi di sektor manufaktur. Bahkan di triwulan II tahun 2017 pencapaian tersebut turut berperan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) industri non-migas yang mencapai 34,17 persen atau tertinggi dibandingkan sektor lainnya. Indonesia dengan jumlah penduduk sebanyak 258,7 juta orang merupakan pasar yang sangat menjanjikan. Apabila para pelaku industri makanan dan minuman memanfaatkan potensi tersebut, maka akan tumbuh lebih baik lagi. Industri makanan dan minuman nasional telah memiliki daya saing yang unggul di kancah internasional. Hal ini terlihat dari sumbangan nilai ekspor produk makanan dan minuman termasuk minyak kelapa sawit pada Januari - Juni 2017 yang mencapai USD 15,4 miliar. (Sumber : [www.manufakturindo.com](http://www.manufakturindo.com))

Bakmi merupakan makanan yang digemari oleh banyak orang, mulai dari anak muda sampai dengan dewasa. Selain praktis, bakmi bisa dikonsumsi sebagai pengganti nasi karena mengandung karbohidrat. Berjualan bakmi merupakan usaha yang memiliki potensi besar, mengingat orang yang menyukai makanan ini sangat banyak. Bakmi bisa diolah dengan berbagai rasa dan cocok untuk semua orang. ( Sumber : [www.finansialku.com](http://www.finansialku.com) )

Seiring dengan perkembangan zaman, makanan bakmi semakin bertambah variasinya. Sebagai contoh yaitu kwetiau yang terbuat dari tepung beras serta bentuknya lebih lebar dari bakmi. Bakmi biasanya diolah menjadi santapan yang nikmat dengan beberapa teknik, antara lain seperti bakmi kuah,mie yang direbus terpisah kemudian diberikan kuah kaldu, mi yang digunakan umumnya telah dicampu dengan minyak. Yang kedua adalah bakmi goreng, yang dimana dibuat dengan cara merebus bakmi terlebih dahulu, kemudian baru digoreng bersama sayuran, kecap manis, dan daging.I Fu Mie merupakan inovasi dari bakmi dimana mie akan digoreng hingga renyah, kemudian disajikan dengan sayur, daging, dan saus secara terpisah. (Sumber : [www.finansialku.com](http://www.finansialku.com))

Di zaman sekarang ini sudah begitu banyak restoran bakmi yang bermunculan, persaingan di dalam restoran bakmi ini semakin ketat dan sulit. Permasalahan yang dihadapi oleh restoran-restoran pada umumnya adalah kenaikan harga bahan baku makanan.Kunjungan konsumen tidak menentu setiap saat, ketika pengunjung sedikit restoran akan mengalami kerugian dikarenakan bahan baku dapat basi. Hal inidapat memicu banyak restoran untuk melakukan pengurangan porsi bahan bakuproduksi, sehingga restoran dapat lebih menghemat biaya produksi ketika terjadinya kenaikan harga bahan baku makanan. (Sumber : [www.ocimblog.com](http://www.ocimblog.com))

Fenomena yang terjadi di tahun 2018 membuat harga bahan baku menjadi naik yang disebabkan oleh kenaikannya *US dollar* yang mencapai Rp 15.000. Hal tersebut dapat meningkatkan biaya bahan baku produksi, dikarenakan restoran mengimpor bahan baku tersebut. Terjadinya kenaikan harga bahan baku makanan membuat restoran tidak dapat mempertahankan kualitas produk yang dimiliki, hal tersebut dapat mengurangi tingkat kepuasan konsumen. Pada saat harga yang ditawarkan lebih tinggi daripada kualitas produk yang diberikan, hal tersebut dapat mengurangi loyalitas konsumen.(Sumber : [www.finance.detik.com](http://www.finance.detik.com))

Restoran yang sudah berdiri puluhan tahun dan tetap eksis sampai sekarang sebagai contoh adalah restoran Bakmi Naga, dimana restoran ini berdiri sejak tahun 1979 dan masih terkenal di masyarakat sekitar. Pemilik Bakmi Naga berkata bahwa permasalahan yang dialami oleh restoran Bakmi Naga sendiri adalah banyaknya restoran lain yang bermunculan sehingga mereka harus menerapkan cara-cara tertentu yaitu melakukan inovasi melalui pengembangan produk, baik makanan maupun minuman, sehingga restoran Bakmi Naga tetap menarik di mata konsumen. Penambahan outlet pun dilakukan oleh restoran ini untuk tetap memperluas jangkauan konsumen. Pemilik Bakmi Naga menganggap bahwa munculnya pesaing-pesaing lain bukan suatu halangan untuk restoran Bakmi Naga, melainkan sebuah kesempatan untuk bisa terus berkembang. ( Sumber : [www.wartaekonomi.co.id](http://www.wartaekonomi.co.id) )

Pemilik restoran Bakmi Naga mengatakan bahwa salah satu cara yang dilakukan oleh restoran Bakmi Naga dalam menghadapi persoalan kenaikan harga bahan baku adalah dengan mempertahankan kualitas produk yang ditawarkan meskipun terjadi kenaikanpada harga bahan baku makanan. Hal tersebut dapat menyesuaikan antara harga yang diberikan dengan kualitas produk yang ditawarkan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas konsumen. ( Sumber : [www.economy.okezone.com](http://www.economy.okezone.com) )

Menurut peneliti, restoran pesaing yang dianggap kompeten sebagai pesaing restoran Bakmi Naga adalah restoran bakmi GM (gajah mada). Restoran bakmi GM sudah berdiri cukup lama seperti bakmi naga, dikarenakan bakmi GM memiliki strategi yang serupa dengan bakmi naga agar mereka bisa tetap bersaing.Restoran bakmi GM membuka banyak gerai untuk menjangkau konsumen, restoran menerapkan konsistensiproduk yang diberikan meskipun harga pokok bahan baku makanan meningkat, sehingga loyalitas dan kepuasan dapat terjaga. ( Sumber : [www.kisahsukses818.blogspot.com](http://www.kisahsukses818.blogspot.com) )

Strategi yang dilakukan oleh restoran Bakmi Naga dan Bakmi GM serupa, yaitu dengan adanya penerapan strategi diferensiasi produk dan harga yang baik, hal tersebut dapat mempertahankan kepuasan pelanggan.Masing-masing restoran tersebut memiliki keunggulan yang berbeda. Restoran Bakmi naga diunggulkan dengan tidak menggunakan air abu atau bebas bahan pengawet, sedangkan restoranBakmi GM memiliki keunggulan dalam kualitas produk yang diberikan terutama pada produk makanannya yaitu pangsit goreng.( Sumber : [www.kisahsukses818.blogspot.com](http://www.kisahsukses818.blogspot.com) )

Maka daripada itu penulis memilih objek Bakmi Naga untuk dijadikan sebagai penelitian, sehingga penulis akan mengetahui apakah ada pengaruh diferensiasi produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan restoran Bakmi Naga di Jakarta Utara. Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul “ Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Bakmi Naga Di Mall Artha Gading Jakarta Utara “

1. **Identifikasi masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa perkembangan yaitu :

1. Apakah diferensiasi produk di restoran Bakmi Naga mempengaruhi kepuasan pelanggan ?
2. Apakah harga di restoran Bakmi Nagamempengaruhi kepuasan pelanggan ?
3. Bagaimana pengaruh diferensiasi produk pesaing terhadap restoran Bakmi Naga ?
4. Bagaimana pengaruh harga pesaing terhadap restoran Bakmi Naga ?
5. Bagaimana kepuasan pelanggan di restoran Bakmi Naga?
6. **Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, Batasan masalah yang akan teliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah diferensiasi produk mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran Bakmi Naga ?
2. Apakah harga mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran Bakmi Naga ?
3. **Batasan Penilitian**

Penilitian yang dilakukan penulis memiliki batasan-batasan antara lain:

1. Objek penelitian ini adalah kepuasan pelanggan restoran Bakmi Naga di Mall Artha Gading Jakarta Utara.
2. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang pernah mengkonsumsi produk restoran Bakmi Naga di Mall Artha Gading.
3. Sampel yang dipilih sebanyak 100 orang.
4. Wilayah penelitian ini adalah di Mall Artha Gading Jakarta Utara.
5. Penelitian ini dilakukan pada Februari 2019 sampai mei 2019
6. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka perumusan masalah yang diambil adalah “Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Bakmi Naga Di Mall Artha Gading Jakarta Utara”

1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk :

1. Mengetahui pengaruh diferensiasi produk terhadap kepuasan pelanggan di restoran Bakmi Naga.
2. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di restoran Bakmi Naga.
3. **Manfaat penelitian**

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dapat memperoleh kesempatan untuk mengaplikasikan teori-teori dari Manajemen Pemasaran tentang diferensiasi produk dan harga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan menambah wawasan penulis atas kejadian-kejadian di lapangan.

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk menentukan strategi pengambilan keputusan dan program pemasaran di masa yang akan datang, serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen terhadap kepuasan pelanggan.

1. Bagi Pihak lain atau pembaca penelitian ini

Hasil penelitan ini bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan dan mampu diterapkan di dunia kerja.