# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan mengenai masalah yang melatar belakangi penulisan proposal skripsi ini, yaitu analisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bakmi GM di Jakarta Utara. Selain dari uraian latar belakang masalah di atas, bab ini juga akan menjelaskan mengenai identifikasi dari berbagai masalah yang akan terjadi, batasan dari setiap masalah yang muncul, batasan penelitian, rumusan masalah setelah dipersempit oleh batasan masalah yang ada, dan tujuan serta manfaat penelitian yang dilakukan bagi berbagai pihak. Berikut ini adalah rincian dari masing-masing sub bab.

1. **Latar Belakang Masalah**

Industri makanan dan minuman Indonesia memiliki pertumbuhan tertinggi di tahun 2017, yakni 9,23 persen. Angka tersebut kemudian disusul oleh pertumbuhan subsektor industri logam dasar, yakni 5,87 persen. Sektor industri makanan dan minuman berkontribusi 34 persen terhadap total industri di Negara ini. Kontribusi 34 persen tersebut ialah terhadap produk domestik bruto (PDB) industri non-minyak dan gas pada tahun 2017. Industri makanan dan minuman menjadi subsektor prioritas pada tahun 2018. Selain industri makanan dan minuman, subsektor yang akan menjadi andalan di tahun 2018 ialah industri elektronik, serta kimia dan farmasi. Subsektor tersebut diharapkan menjadi pendorong untuk tercapainya target pertumbuhan industri non-migas tahun 2018, yakni 5,67 persen. (https://bisnis.tempo.co/)

Bakmi dimanfaatkan oleh sebagian masyarakat Indonesia sebagai makanan pokok pengganti nasi. Banyak pemodal yang tertarik untuk menekuni usaha bakmi, mulai dari usaha skala besar berupa restoran, hingga skala kecil yang berjualan menggunakan gerobak, dengan ada nya persaingan yang ketat, para pemodal harus melihat dengan jeli tentang pasar. Bakmi harus bersaing dengan makanan lainnya seperti nasi goreng, steik, sushi, dan makanan lainnya yang sedang berkembang. Itulah sebabnya, mempertahankan gerai bakmi yang ada supaya tak tutup sudah tergolong sulit. (https://peluangusaha.kontan.co.id)

Bisnis kuliner bakmi ternyata juga salah satu bisnis yang memiliki banyak kompetitor. Konsumen semakin selektif dalam menentukan tempat makan pilihannya dan memiliki keinginan masing-masing akan makanan yang berbeda-beda. Pelanggan yang telah anda miliki akan dengan mudah berpaling ke kompetitor jika Anda tidak memberikan sebuah inovasi baru dalam segi produk. Untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang ada, anda harus siap menjadi orang kreatif yang selalu berpikir inovatif, seperti bakmi keriting, bakmi karet, bakmi lebar, dan lainnya. Inovasi dalam segi pemasaran sangat dibutuhkan dalam bisnis ini, anda dapat mencoba untuk mempromosikan kuliner anda melalui media sosial dan mengajak pelanggan untuk berbagi foto dengan hashtag tertentu. Dalam hal ini, anda bisa memberikan hadiah kecil-kecilan seperti voucher makan ataupun hadiah lainnya. (https://www.jurnal.id)

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 ini dapat memicu banyak restoran untuk melakukan pengurangan porsi bahan baku produksi, sehingga restoran dapat lebih menghemat biaya produksi ketika terjadinya kenaikan harga bahan baku makanan. ( Sumber : www.ocimblog.com )

Setiap pengembangan produk menimbulkan biaya yang lebih agar terlihat berbeda dari pesaing lainnya, karena bahan baku utama dalam pembuatan bakmi adalah tepung terigu yang harga nya semakin meningkat setiap tahunnya. Pelemahan rupiah yang telah mencapai 10 persen sejak awal tahun 2018 mengakibatkan produsen tidak mungkin lagi menahan kenaikan harga tepung terigu. Permintaan masyarakat terhadap terigu di mengalami kenaikan akibat konsumsi mie instan, roti, martabak, kerupuk, bakso, sosis yang merupakan berbahan baku tepung terigu. (https://www.cnbcindonesia.com).

Kepuasan Pelanggan merupakan hal yang paling penting dalam menjalankan sebuah bisnis. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan produk yang dibeli dan harga produk tersebut sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka mereka akan menjadi pelanggan yang loyal dan akan merekomendasikan produk anda pada orang lain. Dengan begitu, akan ada banyak pelanggan baru yang berdatangan mencari produk Anda, sehingga wajar saja kalau banyak pengusaha yang mengutamakan tingkat Kepuasan Pelanggan sebagai tolok ukur perkembangan bisnisnya.(https://www.jurnal.id)

Restoran pesaing yang dianggap kompeten sebagai pesaing Bakmi GM adalah Bakmi Naga. Restoran bakmi GM sudah berdiri cukup lama seperti bakmi naga, dikarenakan bakmi GM memiliki strategi yang serupa dengan bakmi naga. Restoran bakmi GM membuka banyak gerai untuk menjangkau konsumen, menerapkan konsistensi produk yang diberikan meskipun harga pokok bahan baku makanan meningkat, usaha ini dilakukan Bakmi GM untuk mempertahankan konsumen. Strategi yang dilakukan oleh Bakmi Naga dan Bakmi GM serupa, yaitu dengan adanya penerapan strategi kualitas produk dan harga yang baik, masing-masing restoran tersebut memiliki keunggulan yang berbeda. Restoran Bakmi naga diunggulkan dengan tidak menggunakan air abu atau bebas bahan pengawet, sedangkan restoran Bakmi GM memiliki keunggulan dalam kualitas produk yang diberikan terutama pada produk makanannya. ([www.kisahsukses818.blogspot.com](http://www.kisahsukses818.blogspot.com)).

Bakmi GM yang telah berusia 60 di tahun 2019 semakin ekspansif dalam menjalankan usahanya. Menurut General Manager Operation and Channel Sales PT Griya Miesejati (Bakmi GM) Budi Purnama, produk Bakmi GM selalu dikembangkan dan selalu disesuaikan dengan kondisi terkini. Bakmi GM menyediakan nasi goreng smoked chicken. Untuk generasi milenial Bakmi GM mengembangkan crispy chips salted egg, choco noodle peach bowl. Tantangan terbesar yang dihadapi Bakmi GM saat ini adalah disrupsi di industri restoran yang tidak memerlukan gerai, yang beroperasi melalui sistem online yang dapat di akses melalui aplikasi Gojek atau Grab. Saat ini restoran dapat berdiri dari atas sebuah nama, bentuk inilah yang kini menjadi kompetitor Bakmi GM, dulu kompetitor itu nampak (tangible) seperti McD, KFC, HokBen, dll, dan sekarang mulai bermunculan restoran-restoran yang tidak nampak (intangible). Maka dari itu Bakmi GM harus terus mengikuti perkembangan teknologi dalam menghadapi era disrupsi. Bakmi GM melakukan kerja sama dengan Go-Food untuk berkembang bersama-sama dan menjalani kerja samanya dengan Grab. (https://swa.co.id).

Bakmi GM mendapatkan review-review positif dari konsumen mengenai kualitas produk dan kualitas produknya seperti nasi goreng smoke chicken, spicy mayo seafood balls, yi fu mie, crispy chips salted egg dan sebagainya. Harga yang ditetapkan oleh Bakmi GM menurut konsumen cukup murah untuk sebuah restoran yang memiliki banyak gerai dan dengan adanya promosi-promosi yang dilakukan oleh Ovo, Dana, Go-pay dan sebagainya yang bekerjasama dengan Bakmi GM, namun Bakmi GM tetap mendapatkan review-review negatif dari konsumen yang berkaitan dengan pelayanan yang lama dan juga kondisi restoran yang tidak memadai.( https://www.zomato.com/id/jakarta/bakmi-gm-1-kelapa-gading).

Maka daripada itu penulis memilih objek Bakmi GM untuk dijadikan sebagai penelitian, sehingga penulis akan mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan restoran Bakmi GM di Jakarta Utara. Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul “Pengaruh Kualitas produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakmi GM di Mall Of Indonesia Kelapa Gading Jakarta Utara”.

1. **Identifikasi masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakmi GM ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakmi GM ?
3. Akankah Bakmi GM dapat bertahan dalam ketat nya persaingan bisnis kuliner di era disrupsi ?
4. **Batasan Masalah**

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

1. Apakah difernsiasi produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakmi GM Mall Of Indonesia Jakarta Utara?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakmi GM Mall Of Indonesia Jakarta Utara ?
3. **Batasan Penilitian**

Penilitian yang dilakukan penulis memiliki batasan-batasan antara lain:

1. Objek penilitian ini adalah Kepuasan Pelanggan di Mall Of Indonesia Kelapa Gading Jakarta Utara
2. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeliBakmi GM di Mall Of Indonesia Kelapa Gading Jakarta Utara
3. Wilayah penelitian ini adalah Mall Of Indonesia Kelapa Gading Jakarta Utara.
4. Waktu penelitian ini dimulai pada tanggal 4 Maret 2019
5. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka perumusan masalah yang diambil adalah “Pengaruh Kualitas produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakmi GM di Mall Of Indonesia Kelapa Gading Jakarta Utara”.

1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakmi GM.
2. Untuk mengetahui harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakmi GM.
3. **Manfaat penelitian**

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dapat memperoleh kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang sudah didapatkan di kampus peneliti tentang diferensiasiprodukharga yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan menambah wawasan peneliti atas kejadian-kejadian di lapangan.

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan / saran bagi perusahaan terkait untuk lebih memperhatikan aspek kualitas produk, harga dan kepuasan agar dapat menarik para pelanggan untuk mengkonsumsi di restaurant terkait.