PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGANPADA RESTORAN SOLARIA DI MALL KELAPA GADING

**Oleh :**

**Nama : Cindy Yulianti**

**Nim : 24150204**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk

memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**INSTITUR BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini dunia usaha kuliner makanan mengalami perkembangan yang sangat pesat, banyak nya ide kreatif dan inovatif yang diciptakan oleh para pengusaha kuliner, menyebabkan munculnya berbagai jenis makanan yang ada sekarang ini. Banyaknya rumah makan yang tersedia dimana-mana dapat menjadi salah satu tujuan bagi para konsumen untuk dijadikan sebagai tempat berkumpul dengan keluarga, saudara, teman. Hal ini dapat menjadi peluang besar para pengusaha makanan untuk mengembangkan usahanya. Dengan adanya perkembangan yang sangat pesat ini, para pengusaha kuliner di tantang agar dapat selalu memperhatikan kualitas produk makanan yang disajikan, serta juga harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen, agar konsumen tidak kecewa terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh setiap restoran serta diharapkan konsumen dapat melakukan pembelian ulang terhadap produk yang ditawarkan. Kualitas produk dan pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari para pengusaha kuliner karena kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Konsumen akan memberikan penilaian tersendiri terhadap produk yang akan dipilih sebelum melakukan atau memutuskan suatu pembelian, oleh karena itu produsen atau pengusaha dibidang makanan sekarang ini perlu memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan demi menunjang penjualan produk. Kualitas tentunya dapat dipenuhi ketika perusahaan memberikan produk yang sesuai atau bahkan melebihi harapan konsumen. Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dari suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan ungkapan perasaan seorang pelanggan yang digambarkan setelah membandingkan apa yang diharapkan dengan apa yang ditawarkan perusahaan. Dimensi kualitas produk menurut Tjiptono dalam Amrullah Pamasang (2016) yaitu *Performance* (kinerja) berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk, *Durability* (daya tahan) yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya produk, *Features* (fitur), adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk, *Reliability* (reliabilitas) adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan, *Aesthetics* (estetika), berhubungan dengan bagaimana penampilan produk, misalnya : bentuk fisik, model, desain yang artistik, dan sebagainya, *Perceived quality* (kesan kualitas), sering dibilang merupakan hasil dari penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas produk yang bersangkutan.

Howard & Sheth (1969) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan konsumen menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang kuliner, di mana produk dan pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para konsumen. Dengan produk dan pelayanan ini, maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada konsumen baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perusahaan kuliner suatu kepuasan konsumen sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut. Memperbaiki kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan tantangan penting bagi perusahaan untuk dapat bersaing di pasar global.

Solaria berdiri sejak 1995. Solaria adalah restoran lokal dan asli Indonesia (*local brand*) yang merupakan restoran keluarga dengan menyajikan menu-menu makanan khas rumahan. Dengan jumlah outlet sekitar 200 yang tersebar di seluruh kota besar di Indonesia, Solaria memiliki visi menjadi restoran pilihan utama masyarakat dan misi menyediakan aneka rasa dan jenis makanan bagi pelanggan dengan pelayanan yang tepat demi kepuasan pelanggan. Dengan adanya berbagai aneka jenis makanan yang disedikan oleh restoran Solaria, maka para konsumen tidak perlu bingung untuk memilih menu makanan apa yang akan disantap bersama dengan keluarga,sahabat, dan teman sambil berbincang bersama.

Menurut analisa SWOT Solaria (sumber : www.zomato.com), salah satu *Weakness* (kelemahan) yang dimiliki restoran Solaria adalah pelayanan yang kurang cepat terhadap makanan yang disajikan dan kualitas makanan yang kurang bersih. Dengan memperhatikan kebersihan makanan yang disajikan oleh restoran Solaria, berarti restoran Solaria juga memperhatikan kesehatan konsumen. Pengusaha kuliner harus memperhatikan kualitas produk berupa kebersihan makanan, karena dengan memperhatikan kebersihan makanan yang disajikan, dapat memberikan tingkat kepuasan konsumen sehingga konsumen dapat melakukan pembelian kembali terhadap makanan tersebut. Sehingga dapat meningkatkan penjualan pada restoran kuliner. Semakin banyak restoran yang ada, meningkatkan persaingan antar restoran semakin kuat. Solaria tentunya menghadapi persaingan yang ketat di dalam bisnis mereka di Indonesia. Terjadi persaingan ketat di antara perusahaan-perusahaan restoran di Mall Kelapa Gading seperti restoran Platinum, Putien, The Duck King, Chuan Tin, Remboelan, dll. Mengharuskan agar pengelola restoran Solaria mengikuti perkembangan yang ada sehingga tidak dikalahkan oleh para pesaingnya.

**Tabel 1.1**

**Daftar Restoran Dengan Jumlah Pelanggan Terbanyak Di Indonesia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Nama Restoran | Jumlah Pelanggan |
| 1. | Padang Sederhana | 28,4 juta |
| 2. | KFC | 24 juta |
| 3. | MC Donald | 7,7 juta |
| 4. | Pizza Hut | 6,5 juta |
| 5. | Solaria | 3,2 juta |

Sumber : https://www.guideku.com/food/2018/09/15/140000/inilah-5-restoran-dengan-pelanggan-terbanyak-di-indonesia

Berdasarkan tabel 1.1 Solaria menempati daftar restoran di Indonesia dengan jumlah pelanggan terbanyak, dengan begitu restoran Solaria tentu saja harus sangat memperhatikan kebutuhan yang ingin dipenuhi oleh pelanggannya. Solaria dapat mencontoh bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh restoran lain kepada pelanggannya sehingga mereka memiliki jumlah pelanggan yang lebih banyak daripada Solaria. Solaria tentu harus memperhatikan juga kualitas produk makanan yang mereka sajikan kepada pelanggan, berupa kebersihan dan penampilan pada saat makanan tersebut disajikan kepada para pelanggannya.

Namun tampaknya Solaria dapat terus bersaing dengan restoran lain, bahkan hingga saat ini restoran ini masih berada di daerah mall kelapa gading bahkan mereka merenovasi restoran tersebut, agar pengunjung merasa nyaman ketika sedang makan di restoran Solaria. Karena itu penulis memilih restoran Solaria sebagai objek penelitian. Solaria juga memiliki aspek-aspek yang berkaitan dengan variabel-variabel yang akan diteliti, seperti kualitas layanan dan kualitas produk.

## Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, Peneliti mengidentifikasikan beberapa masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Solaria?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Solaria?
3. Bagaimana meningkatkan kualitas produk Solaria ?
4. Bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap Solaria?
5. Bagaimana menjaga kualitas produk Solaria?

## Batasan Masalah

Masalah-masalah yang telah diidentifikasin di atas selanjutnya akan dibatasi karena adanya keterbatasan waktu yang dihadapi penulis. Oleh karena itu, masalah yang menjadi fokus perhatian dalam lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan ?
2. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan ?

## Batasan Penelitian

1. Objek penelitian ini adalah restoran Solaria
2. Responden penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung dan mengkonsumsi makanan di Restoran Solaria Mall Kelapa Gading
3. Variabel yang diteliti dalam penelitian adalah kualitas produk dan kualitas layanan.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan batasan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian yaitu sebagai berikut : “Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Solaria di Mall Kelapa Gading?”

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Solaria diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan, khusunya ilmu manajemen pemasaran mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Solaria.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada manajemen restoran Solaria khususnya mengenai pentingnya pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap
3. Bagi para pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan serta dapat digunakan sebagai bahan perbandingan maupun acuan bagi penelitian selanjutnya.