



## BAB I

### PENDAHULUAN

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

#### A Latar Belakang Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kebutuhan manusia semakin beragam seiring dengan kemajuan zaman dan teknologi. Salah satunya adalah kebutuhan makanan. Makanan merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan manusia dalam melakukan seluruh aktivitasnya. Tetapi keinginan tiap orang terhadap jenis makanan itu berbeda – beda. Hal ini dikarenakan gaya hidup masyarakat modern yang selalu berubah seiring dengan perkembangan jaman. Apalagi gaya hidup masyarakat perkotaan yang mempunyai kebiasaan makan di luar rumah. (sumber : <http://ekasaktiwahyuningtyas.blogspot.co.id>)

Tidaklah heran usaha makanan berkembang pesat di perkotaan. Bagi kota metropolitan seperti Jakarta, bisnis makanan masih sangat potensial dan pertumbuhannya sangat tinggi. Menurut Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta Nyoto Widodo, pertumbuhan ekonomi terbesar terdapat pada sektor perdagangan yakni hotel dan restoran mencapai 3,28 %, Sumber : <http://jakarta.bisnis.com> (diakses 26Juli 2015). Maklum, selain penduduknya padat, masyarakat pun memang butuh jenis makanan yang sesuai dengan selera dan gaya hidup mereka.

Dewasa ini, terjadi perubahan akan gaya hidup masyarakat, dimana banyaknya konsumen yang menginginkan semua serba cepat dan instan. Banyak restoran yang berlomba – lomba untuk menyajikan berbagai jenis makanan untuk menarik minat konsumen. Ragam konsep itu pun menyesuaikan keinginan masyarakat untuk

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.



mencoba sebanyak mungkin menu yang tersedia. Berbagai keinginan itu ada yang gampang dalam konsep *fast food*, konsep swalayan dengan makan sepuasnya, sampai restoran yang konsepnya tetap mempertahankan kualitas rasa yang sebisa mungkin mendekati rasa aslinya. (sumber : <http://curiouscaseofnaomi.blogspot.co.id>)

Setiap pelaku bisnis pasti menghadapi persaingan pasar dan mereka menyusun strategi untuk memenangkan persaingan, mengingat semakin banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang industri makanan, khususnya di kota Jakarta ini. Menurut Kotler dan Keller (2007:191), mengatakan para pelanggan semakin sulit dipuaskan. Mereka lebih cerdas, lebih sadar harga, lebih menuntut, kurang memaafkan, dan mendekati oleh banyak pesaing dengan tawaran yang sama atau lebih baik. Tantangannya adalah bukan menghasilkan pelanggan puas, tetapi menghasilkan pelanggan yang senang dan setia.

Oleh karena itu, dalam menghadapi persaingan yang ketat, pemasar harus merencanakan startegi pemasaran yang baik agar mampu bersaing dan terus eksis. Berdasarkan ukuran dan posisi dalam industri, perusahaan harus mampu memutuskan bagaimana memposisikan diri dalam berhadapan dengan pesaing, agar dapat memperoleh keunggulan bersaing sekuat mungkin, sehingga konsumen lebih memilih produk kita. Jadi kunci keberhasilan dalam mempertahankan pelanggan adalah memahami lebih baik kebutuhan dan proses pembelian konsumen daripada yang dipahami pesaing lainnya.

Restoran Nasi Uduk Ibu Jum adalah salah satu restoran yang menyajikan aneka masakan tradisional Indonesia yang siap dinikmati oleh pecinta kuliner. Strategi bisnis yang dilakukan Restoran Nasi Uduk Ibu Jum untuk menghadapi persaingan – persaingan restoran modern adalah bagaimana mereka melihat gaya hidup

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



masyarakat modern yang lebih menyukai konsep makanan yang serba cepat dan praktis. Terutama di Kelapa Gading kota sejuta makanan. Restoran Nasi Uduk Ibu Jum menyajikan makanan yang unik dan bersifat tradisional, sehingga para pencinta kuliner dapat menikmati makanan yang telah disajikan. (sumber :Interview dengan Manajer)

Peluang bisnis inilah yang diambil Nasi Uduk Ibu Jum yang menyajikan makanan tradisional. Pelanggan dapat memilih menu makanan yang telah disajikan. Restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading menjadi salah satu tujuan kuliner masyarakat, selain karena alasan *trend* untuk mengkonsumsi makanan sehat, banyak masyarakat Jakarta yang merindukan masakan tradisional Indonesia.

Untuk menghindari perginya pelanggan, pihak Nasi Uduk Ibu Jum menciptakan atmosfer yang nyaman untuk memudahkan pengunjung mengantri dan memilih makanan. Untuk menghadapi persaingan bisnis yang ada, Nasi Uduk Ibu Jum harus melakukan berbagai usaha yaitu dengan dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien agar dapat memberikan kualitas produk yang baik kepada konsumen. Karena jika dilihat dalam jangka waktu panjang, kualitas produk yang baik dan variatif sangat diperlukan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. (sumber : <https://pergikuliner.com/restaurants/jakarta/nasi-uduk-ibu-jum-kelapa-gading>)

Nasi Uduk Ibu Jum juga memberikan kualitas layanan yang terbaik dengan terus berusaha untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanannya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan jumlah konsumen. Karena disamping kualitas produk yang baik, kualitas layanan merupakan salah satu hal penting yang bisa dijadikan strategi dalam memenangkan persaingan. Restoran Nasi Uduk Ibu Jum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi 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.

menyadari bahwa untuk menciptakan dan memberikan produk dan layanan yang berkualitas bukanlah hal yang mudah. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui “Analisis kualitas produk dan kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading”.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu:

Bagaimana kualitas produk restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading?

Bagaimana kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading?

Bagaimana kepuasan konsumen restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading?

### **C. Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, penulis membatasi penelitian ini hanya pada:

1. Bagaimana kualitas produk restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading?

2. Bagaimana kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading?

### **D. Batasan Penelitian**

Mengingat adanya keterbatasan di dalam melaksanakan penelitian, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian. Pembatasan masalah yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

Subjek penelitian adalah konsumen yang pernah berkunjung dan makan di restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.



**B.**

**C.**

**D.**

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.



- Objek penelitian adalah kualitas produk dan kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.

Periode penelitian dimulai pada bulan Juli 2015 – September 2015.



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

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah dijabarkan oleh peneliti, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :  
"Analisa kualitas produk dan kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading".

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijabarkan diatas, tujuan dari penelitian ini antara lain adalah untuk :

- Mengetahui kualitas produk restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.
- Mengetahui kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.

### **Manfaat Penelitian**

#### **Manfaat Praktis**

- Sebagai masukan untuk mengetahui analisa kualitas produk dan kualitas layanan Restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.
- Sebagai masukan untuk menentukan strategi pemasaran yang tepat untuk tujuan usaha jangka panjang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F.

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

G.

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



## 2. Manfaat Akademis

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

#### a. Bagi Penulis

- 1) Sebagai pembelajaran untuk menambah wawasan mengenai kualitas produk dan kualitas layanan .
- 2) Kesempatan untuk mempraktekkan hasil pembelajaran teori selama masa perkuliahan.

#### b. Bagi Pembaca

- 1) Sebagai referensi untuk penulisan yang akan melakukan penelitian mengenai kualitas layanan dan layanan produk.
- 2) Sebagai tambahan informasi untuk pembaca mengenai kualitas layanan dan kualitas produk

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.