**BAB I**

**PENDAHULUAN**

Pada bab ini, penulis akan membahas tentang latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

Dalam latar belakang masalah, akan dijelaskan mengenai lingkungan ekonomi (makro) dan industri (mikro) dari obyek yang diteliti. Identifikasi masalah merupakan uraian dalam bentuk paragraf-paragraf pendek yang diakhiri dengan masalah-masalah yang dipertanyakan. Batasan masalah merupakan kriteria-kriteria dan/atau kebijakan-kebijakan untuk mempersempit masalah-masalah yang diidentifikasikan sebelumnya. Batasan penelitian membahas kriteria-kriteria dan/atau kebijakan-kebijakan kuantitatif yang dipergunakan untuk merealisasikan penelitian dan pertimbangan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana. Rumusan masalah merupakan formulasi mengenai inti masalah yang akan diteliti secara lebih lanjut dan konsisten, setelah dipersempit dengan batasan masalah, dan dinyatakan dalam kalimat tanya. Tujuan penelitian sendiri merupakan sesuatu yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian atau jawaban mengenai mengapa penelitian tersebut dilaksanakan. Sedangkan manfaat penelitian merupakan uraian mengenai manfaat penelitian bagi berbagai pihak yang terkait dengan penelitian.

1. **Latar Belakang Masalah**

Persaingan dalam dunia bisnis kuliner saat ini semakin lama terasa semakin ketat. Dengan adanya berbagai variasi rasa, menu, harga, dan konsep tempat menjadi pilihan dari perusahaan untuk berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Mengingat konsumen memegang peranan penting untuk menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan, maka perusahaan wajib memberikan produk dan pelayanan yang terbaik untuk menciptakan kepuasan dari kosumen tersebut. Seandainya konsumen puas dengan kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan konsumen juga akan berdampak baik pada perusahaan.

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.

Pada era globalisasi ini, banyak bermunculan restoran-restoran cepat saji menawarkan berbagai macam cita rasa dan harga. Kesibukan bekerja dan tuntutan hidup lainnya membuat berkurangnya waktu untuk memasak lauk dan sayuran untuk makanan sehari-hari. Pada akhirnya, banyak orang yang beralih ke makanan instan dan cepat saji. Makanan cepat saji sekarang ini sudah menjadi gaya hidup, karena harga yang terjangkau, mudah ditemukan, dan menghemat waktu. Hampir disetiap sudut jalan, tempat rekreasi, dan pusat perbelanjaan dapat ditemukan mie instan, minuman soda, makanan ringan berkadar garam tinggi dan ber-MSG, serta restoran cepat saji. Bukan hanya karena rasanya yang nikmat, namun yang juga menjadi pertimbangan konsumen adalah kepraktisannya. *Fast food* menjadi menu utama yang langsung dapat dinikmati beberapa saat setelah memesannya. Selain itu, makanan cepat saji adalah menu yang dapat diterima semua lidah. Harganya pun relatif murah dibandingan dengan makanan lain yang berada di *mall*, sehingga membuat makanan cepat saji menjadi pilihan utama.

Terbawa oleh arus globalisasi dunia, di Indonesia pun restoran cepat saji mulai ada dimana-mana. Mulai dari ibukota hingga ke daerah-daerah sekalipun kini dapat kita temukan cabang-cabang makanan cepat saji. Ternyata tidak hanya di Amerika saja, bahkan di Indonesia pun tempat makan cepat saji sangatlah digemari. Berdasarkan pengamatan diperoleh setidaknya sepuluh bisnis restoran cepat saji yang cukup diminati oleh masyarakat Indonesia.

**Tabel 1.1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nama Restoran** | **Jumlah Peminat** |
| Restoran Sederhana | 28.400.000 orang |
| KFC | 24.000.000 orang |
| McDonald’s | 7.700.000 orang |
| Pizza Hut | 6.500.000 orang |
| Solaria | 3.200.000 orang |
| A&W | 2.400.000 orang |
| D’Cost | 2.400.000 orang |
| Hoka-Hoka Bento | 2.300.000 orang |
| Texas Fried Chicken | 1.600.000 orang |
| Es Teler 77 | 1.500.000 orang |

**Daftar Restoran di Indonesia yang Paling Diminati Masyarakat dari bulan April 2017 hingga Maret 2018**

Sumber : Kompas.com – 14/09/2018, 09:05 WIB

Setiap manusia memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi dan juga keinginan yang ingin dipenuhi namun banyak kondisi dimana keinginan atau tuntutan tersebut tidak dapat dipenuhi karena kurang didukungnya kemampuan untuk membayar produk atau jasa tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2016: 31) mengatakan :

*“Needs are the basic human requirements such as for air, food, water, clothing, and shelter. Humans also have strong needs for recreation, education, and entertainment. These needs become wants when directed to specific objects that might satisfy the need.”*

Yang diterjemahkan menurut penulis sebagai, kebutuhan adalah kebutuhan dasar manusia seperti udara, makanan, air, pakaian, dan juga tempat berlindung, selain itu juga kebutuhan akan rekreasi, edukasi, dan hiburan. Kebutuhan-kebutuhan ini berubah menjadi keinginan ketika diarahkan ke objek tertentu untuk memuaskan kebutuhannya.

Kebutuhan dan keinginan tersebut dapat berupa produk atau layanan. Kotler dan Keller (2016: 27) mengartikan produk sebagai : *“Physical goods constitute the bulk of most countries’ production and marketing efforts*.” Yang diterjemahkan oleh penulis sebagai, produk adalah barang-barang fisik yang merupakan bagian terbesar dari upaya produksi dan pemasaran sebagian besar negara.

Kotler dan Keller (2016: 27) mengartikan layanan sebagai :

*“As economic advance, a growing proportion of their activities focuses on the production of services. … Services include the work of airlines, hotels, car rental firms, barbers and beauticians, maintenance and repair people, and accountants, bankers, lawyers, engineers, doctors, software programmers, and management consultants.”*

Yang diterjemahkan oleh penulis sebagai berikut, ketika ekonomi maju, proporsi kegiatan mereka yang semakin besar berfokus pada produksi jasa, termasuk pesawat terbang, hotel, perusahaan penyewaan mobil, jasa potong rambut dan penata rias, jasa pemeliharaan dan perbaikan, akuntan, pegawai bank, pengacara, mekanik, dokter, programmer, dan konsultan manajemen.

Dengan adanya kebutuhan dan keinginan yang berupa produk dan layanan tersebut, maka akan memunculkan kepuasan. Kotler dan Keller (2016: 33), mengatakan :

*“Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted.”*

Dari definisi di atas, penulis menerjemahkan sebagai berikut, kepuasan mencerminkan penilaian seseorang terhadap kinerja yang dirasakan atas suatu produk dalam hubungannya dengan harapan individu tersebut. Jika kinerja kurang dari yang diharapkan, maka pelanggan akan kecewa. Jika kinerja sudah sesuai dengan harapan, maka pelanggan puas. Namun jika kinerja melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan merasa senang.

Penelitian terdahulu tentang “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang pada Konsumen McDonald’s Alauddin Makassar pernah dilakukan oleh Affani Bahar dan Herman Sjaharuddin (2015). Hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Persaingan antar bisnis restoran cepat saji di Indonesia semakin banyak dan mendorong perusahaan makanan cepat saji untuk mempertahankan kualitas produk dan kualitas layanan dalam memuaskan konsumen dengan memberikan tempat yang nyaman, cita rasa yang membuat konsumen melakukan pembelian ulang. Dalam hal ini objek yang diteliti adalah McDonald’s yang merupakan salah satu restoran cepat saji yang beroperasi di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Dari data di atas, menunjukkan bahwa McDonald’s menempati urutan kedua dalam penjualan makanan cepat saji.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka penulis ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan, maka skripsi ini berjudul: “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen McDonald’s Kelapa Gading, Jakarta Utara”.

1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diperoleh identifikasi masalah yang akan diteliti sesuai dengan batasan kemampuan peneliti, adalah sebagai berikut:

1. Apa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen McDonald’s Kelapa Gading?
2. Apakah McDonald’s Kelapa Gading sudah menyediakan makanan dan minuman yang sesuai dengan selera masyarakat Indonesia?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen McDonald’s Kelapa Gading?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen McDonald’s Kelapa Gading?
5. Apakah kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen McDonald’s Kelapa Gading?
6. **Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah-masalah yang akan diteliti antara lain sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen McDonald’s Kelapa Gading?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen McDonald’s Kelapa Gading?
3. **Batasan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, maka penulis akan membatasi penelitian pada:

1. Periode penelitian ini dilakukan dari bulan September 2018 sampai dengan Agustus 2019.
2. Objek penelitian adalah kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen McDonald’s Kelapa Gading, Jakarta Utara.
3. Subyek penelitian adalah konsumen yang pernah membeli dan mengkonsumsi McDonald’s Kelapa Gading, Jakarta Utara dalam waktu satu tahun terakhir.
4. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka perumusan masalah yang diambil adalah sebagai berikut: “Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen McDonald’s Kelapa Gading, Jakarta Utara”.

1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan medapatkan gambaran tentang:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
3. **Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Perusahaan
2. Dapat menjadi gambaran untuk menerapkan strategi yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan kepuasan konsumen pada produk di masa yang akan datang.
3. Dapat menjadi alat masukan bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen McDonald’s, khususnya McDonald’s Kelapa Gading, Jakarta Utara.
4. Memperoleh masukan untuk mengantisipasi apa yang diinginkan konsumen makanan cepat saji dari perusahaan.
5. Bagi Penulis
   1. Menjadi sarana yang baik di dalam melatih diri dan mengaplikasikan pengetahuan untuk mengadakan penelitian sejenis dan penelitian-penelitian lain.
   2. Penelitian ini berguna bagi penulis untuk menambah wawasan pengetahuan sebagai bahan praktik untuk menerapkan teori pengukuran kepuasan konsumen.
6. Bagi Pembaca
7. Dengan adanya penelitian ini, pembaca dapat mengetahui lebih dalam mengenai obyek penelitian yang penulis bahas.
8. Sebagai referensi bagi pembaca selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis.