



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, perkembangan zaman yang semakin maju dan berkembang berdampak pada jenis usaha dan bisnis yang semakin berkembang salah satunya dalam bidang bisnis *food and beverage*. Merupakan salah satu kebutuhan primer manusia yaitu kebutuhan pangan yang mengakibatkan bisnis ini memiliki nilai lebih dibandingkan bisnis lainnya, ditambah lagi trend wisata kuliner membuat pertumbuhan bisnis ini memiliki prospek yang baik di Indonesia. Salah satu bagian *food and beverages* ialah industri jasa boga. Dimana di dalamnya terdapat restoran, rumah makan, dan kafe.

Pertumbuhan sektor restoran dan rumah makan di Indonesia selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya. Di lansir di (*kompasiana.com*) bahwasanya jumlah restoran di Indonesia dalam 5 tahun terakhir ini naik hingga 250%, atau bisa di rata-ratakan setiap tahunnya jumlah restoran di Indonesia meningkat 50%, hal ini terjadi karena daya beli masyarakat memang terus naik, di tambah lagi dengan gaya hidup masyarakat khususnya di perkotaan yang juga berubah, sesuai daya beli mereka.

Pada era globalisasi saat ini, restoran atau tempat makan tidak hanya di gunakan untuk memenuhi hasrat untuk memuaskan rasa lapar dan haus saja akan tetapi di gunakan sebagai sarana bersosialisasi dengan kerabat maupun keluarga serta tidak bisa di pungkiri bagi karyawan bisa di gunakan sebagai pertemuan formal

Melihat peluang ini dimana pergeseran gaya hidup masyarakat yang menjadikan kegiatan hiburan sebagai bagian dari kebutuhan hidup, membuat para pelaku bisnis melirik usaha Resto ataupun Kafe. Dimana kehadirannya dinilai yang paling sesuai dengan gaya hidup masyarakat saat ini. Suasana yang nyaman, layanan yang memuaskan, pilihan menu

© Hak cipta milik IBIKKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa pencahayaan 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 IBIKKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKKG.

yang berkualitas ,harga yang sesuai, serat fasilitas yang menarik tentunya merupakan alasan bagi masyarakat untuk memilih restoran yang ingin di kunjungi.

Di Indonesia sendiri sudah banyak restoran cepat saji yang berdiri dan banyak restoran khususnya resto cepat saji yang sudah sukses dan sekarang ini ada beberapa *brand* baru yang masuk, dan masyarakat Indonesia suka dengan sesuatu yang baru sehingga selalu mencoba produk-produk baru. Timbulah persaingan antar produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar, sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan. Salah satu cara untuk memuaskan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu para pelaku bisnis harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek yang sangat penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Tidak hanya dari pelayanan saja tetapi di era saat ini promosi juga sangat penting untuk kepuasan konsumen, karena dengan adanya promo promo yang di tawarkan oleh resto menjadi daya tarik bagi konsumen, terutama Jakarta dan sekitarnya, jadi produsen juga harus memikirkan harga jual yang dapat bersaing di lapangan dan tidak luput pula bahwa nilai konsumen sangat penting guna terjadinya kepuasan konsumen atas yang telah di berikan oleh produsen dengan begitu





konsumen akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada kerabat atau keluarganya. Setiap pelaku bisnis hidup dari adanya konsumen yang loyal atau sering disebut sebagai pelanggan setia, karena itulah pelanggan merupakan satu-satunya alasan keberadaan sebuah perusahaan.

Kepuasan pelanggan wajib menjadi prioritas utama setiap perusahaan, menjadikan kepuasan pelanggan sebagai fokus perusahaan merupakan salah satu bentuk pemahaman kebutuhan dalam kondisi perekonomian global sekarang ini. Selain pelayanan yang baik, untuk memuaskan konsumen dibutuhkan beberapa cara lagi yaitu dengan mempertimbangkan strategi harga jual produk, karena pada era global ini konsumen menjadi sangat kritis, konsumen sering membandingkan harga dengan *value* yang di dapat, dan terutama lagi konsumen pada era global ini sering membandingkan harga produk satu dengan yang lainnya. Jadi produsen saat ini dalam menentukan harga jualnya haruslah menganalisa dengan baik harga jual yang tepat untuk produk itu.

Kota Bekasi sebagai kota penyangga Ibu Kota Jakarta dan menjadi tempat tinggal kaum urban, identik dengan icon kota perjuangan dan sentra industri salah satunya industri sektor kuliner, dengan ini banyak sekali resto dari cafe hingga restoran ternama berada di sana, contoh KFC, MCD, PIZZA HUT dan banyak lagi serta restoran yang memiliki hidangan menu yang serupa akan tetapi bersaing dengan harga yang disesuaikan dengan range kalangan menengah kebawah salah satunya yaitu Don's Burger *Local chain fast food Restaurant*, dimana resto ini berdiri pada tahun 2007 dan nama dari restaurant ini di ambil dari nama pemilik yaitu pak Donny yang menyediakan menu *Burger & Hotdog*.

Penulis tertarik untuk meneliti *brand* restoran cepat saji Don's Burger yang saat ini berkembang cukup pesat melawan pesaing pesaingnya yang sudah dulu di depannya.

Sebelum meninjau lebih lanjut peneliti melakukan pra penelitian dengan menyebarkan pra penelitan kepada 30 responden konsumen Don's Burger di wilayah Pondok Ungu Permai Kota Bekasi Utara dan menemukan adanya masalah tentang kualitas layanan, Promosi, harga jual produk. Hasil prapenelitian seperti pada tabel 1.1

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.





Tabel 1.1

Hasil Pra Penelitian

No	PERYATAAN	YA	TIDAK	TOTAL	% MASALAH
Var	Layanan				
1	Karyawan Berpenampilan kurang rapi	9	21	30	30.00%
2	Suasana tempat makan panas	22	8	30	73.33%
3	Lahan Parkir kurang luas	26	4	30	86.67%
4	Fasilitas kurang lengkap	23	7	30	76.67%
5	Kamar mandi kurang bersih	16	14	30	53.33%
6	Karyawan Slow Respon terhadap kebutuhan pelanggan	11	19	30	36.67%
Var	Promosi				
1	Kurangnya Diskon Harga	26	4	30	86.67%
2	Kurang adanya promosi	25	5	30	83.33%
3	Promosi Tidak bervariasi	24	6	30	80.00%
4	Tidak adanya brosur produk	18	12	30	60.00%
Var	Harga				
1	Harga relatif Mahal	6	24	30	20.00%
2	Harga Bersaing dengan pesaing sejenis	23	7	30	76.67%
3	Harga tidak sesuai dengan cita rasa	6	24	30	20.00%
4	Harga paket tidak lebih murah	10	20	30	33.33%
Var	Nilai Pelanggan				
1	Produk tidak menimbulkan rasa senang saat mengkonsumsinya	5	25	30	16.67%
2	Anda tidak bangga mengkonsumsi produk Dons Burger	10	20	30	33.33%
3	Produk tidak memberi manfaat setelah anda mengkonsumsinya	9	21	30	30.00%
4	Pelayanan yang di berikan Resto Dons Burger Tidak Konsisten	9	21	30	30.00%

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



Dari hasil pra-penelitian tersebut, peneliti menemukan banyak masalah yang terjadi.

Permasalahan kepuasan konsumen tersebut meliputi dari beberapa variabel yang telah di pilih oleh peneliti yang pertama kepuasan konsumen yang di ukur dari variabel layanan masalah yang signifikan dengan presentase 86,67% ialah kurang luasnya lahan parkir, lalu kepuasan konsumen yang diukur pada variable Promosi yang tertinggi ialah Kurangnya diskon harga dengan presentase 86,67% dan dengan presentase 33,33% pada variabel Harga Produk terhadap kepuasan konsumen ialah masalah pada harga paket yang di tawarkan oleh Don's tidak lebih murah atau sama saja dengan pembelian satuan lalu dengan presentase 33,33% pada variabel nilai pelanggan ,masalah yang terjadi ialah tidak adanya rasa bangga pada responden terhadap mengonsumsi produk Don's.

Dari hasil pra-penelitian tersebut masih banyak masalah yang di resahkan konsumen Resto Don's dan harus diselesaikan agar konsumen merasa puas pada resto Don's Burger.

Maka dari itu penulis sangat tertarik dengan meneliti hubungan atau Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Jual Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen, apakah semua itu berhubungan atau tidak. Oleh sebab itu penulis tertarik membuat penelitian, penelitian yang di lakukan oleh penulis dengan judul: "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA JUAL PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DON'S BURGER DI WILAYAH PONDOK UNGU PERMAI BEKASI UTARA".



B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan indentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Masih ada konsumen yang tidak puas dengan kualitas layanan Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara .
2. Masih ada konsumen yang tidak puas dengan Promosi Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara.
3. Masih ada konsumen yang tidak puas dengan harga jual produk Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara.
4. Masih ada konsumen yang tidak puas terlihat dari nilai pelanggan yang di ciptakan Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara
5. Masih ada konsumen yang tidak puas dengan kecepatan pelayanan Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara

C Batasan Masalah

Untuk lebih mengarahkan penelitian ini, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas pada:

1. Masih ada konsumen yang tidak puas dengan kualitas layanan Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara .
2. Masih ada konsumen yang tidak puas dengan Promosi Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara.
3. Masih ada konsumen yang tidak puas dengan harga jual produk Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara.

Research Gap

Tabel 1.2

Research Gap Kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen

No	Pengaruh	Nama Peneliti	Judul Jurnal	Nama Jurnal	Hasil / Temuan
	kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Tran Van Quyet ¹ , Nguyen Quang Vinh ² and Taikoo Chang ³	<i>Service Quality Effects on Customer Satisfaction in Banking Industry</i>	<i>International Journal of u- and e-Service, Science and Technology Vol.8, No. 8 (2015)</i>	<i>According to the results, all five factors (tangibility, assurance, responsiveness, reliability, and empathy) were positively related to customer satisfaction.</i>
	kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Gloria K.Q Agyapong	<i>The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)</i>	<i>International Journal of Business and Management</i>	<i>The results showed that all the service quality items were good predictors of customer satisfaction.</i>
	kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Edward H Siregar dan Yesenia (2014)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken.	Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol V, No 3, Desember 2014	Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Penelitian 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Table 1.3

Research Gap Harga Produk terhadap Kepuasan Konsumen

No	Pengaruh	Nama Peneliti	Judul Jurnal	Nama Jurnal	Hasil / Temuan
	Harga produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Zahra Ehsani1, Mohamad Hossein Ehsani2 (2014)	<i>Effect of quality and price on customer satisfaction and commitment in Iran auto industry</i>	<i>International Journal of Service Science, Management and Engineering</i> 2014; 1(5): 52-56	<i>based on literature review, a conceptual model of satisfaction and commitment in Iran auto industry is proposed in which quality of product, quality of after-sell service, and price as three main antecedents influence satisfaction and commitment through the mediating role of relationship quality.</i>
	Harga produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Md. Arifur Rahman, Abul Kalam, Md. Moshir Rahman, Md. Abdullah (2012)	<i>The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction : An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division</i>	<i>Research Journal of Finance and Accounting</i>	<i>The Researchers find out that customers of the restaurant have a negative impression about the product and service quality fairness, price fairness, the staff's service, the environment of the restaurant, the image of the restaurant and loyalty of the restaurant.</i>
	Harga produk tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Tagor M.P Panjaitan (2012)	Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Tempat, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Simpang Raya BSD)	DeReMa Jurnal Manajemen Vol.7 No. 2, September 2012	Sedangkan dalam penelitian ini variabel harga produk tidak berpengaruh .

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Table 1.4

Research Gap Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen

No	Pengaruh	Nama Peneliti	Judul Jurnal	Nama jurnal	Hasil / Temuan
1.	Pengaruh positif	Orose Leelakulthanit, Boonchai Hongcharu	<i>FACTORS THAT IMPACT CUSTOMER SATISFACTION: EVIDENCE FROM THE THAILAND MOBILE CELLULAR NETWORK INDUSTRY</i>	<i>INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT AND MARKETING RESEARCH</i> Volume 4 Number 2	hasil membuktikan bahwa nilai promosi mempengaruhi kepuasan konsumen
2.	Pengaruh positif	Somesh Kumar Sinha Dr. Priyanka Verma	<i>SALES PROMOTION: A STUDY ON CUSTOMER SATISFACTION PERSPECTIVE</i>	<i>Global Journal of Multidisciplinary Studies</i> Vol 4, No 5 (2015)	<i>Our finding reveals that the customer perceives value because of sales promotion and it leads to satisfaction.</i>
3.	Pengaruh negatif	Jessica J. Lenzun1 James D.D. Massie2 Decky Adare3 (2104)	PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRABAYAR TELKOMSEL	Jurnal EMBA 1237 Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1237-1245	Kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel Promosi memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar Telkomsel di kelurahan Winangun 1.

Hak Cipta dimiliki oleh Kwik Kian Gie 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D. Batasan penelitian

Agar peneliti dapat dilakukan dengan lebih terfokus, maka penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah Restoran Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara. .
2. Subjek penelitian adalah konsumen Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara.
3. Teknik pengumpulan data hanya pada kuisioner.

E Rumusan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalahnya adalah Pengaruh Kualitas Layanan ,Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan Rumusan masalah, di buat pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap hasil kepuasan konsumen Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara. ?
2. Apakah harga jual produk berpengaruh terhadap hasil kepuasan konsumen Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara. ?
3. Apakah Promosi berpengaruh terhadap hasil kepuasan konsumen Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara. ?



F. Tujuan penelitian

Penulis merumuskan tujuan yang dicapai melalui penelitian ini, yaitu untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap hasil kepuasan konsumen Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara .
2. Mendeskripsikan dan menganalisis harga jual produk terhadap hasil kepuasan konsumen Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh promosi terhadap hasil kepuasan konsumen Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara.

G. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis untuk perkembangan dalam ilmu manajemen pemasaran khususnya untuk industri makanan.

2. Manfaat Praktis

Sebagai evaluasi terhadap kebijakan penjualan yang selama ini diterapkan dan sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas layanan, variasi produk dan harga jual produk terhadap kepuasan konsumen Don's Burger Pondok Ungu Permai Bekasi Utara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik ISI KKG (Institute of Information and Informatica 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.