**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan teknologi, dunia usaha mengalami perkembangan pesat yang ditandai dengan munculnya perusahaan-perusahaan yang berusaha menciptakan produk dan jasa guna memenuhi kebutuhan konsumen. Perkembangan tersebut memberikan gambaran bahwa kesejahteraan masyarakat semakin meningkat, sehingga menyebabkan peningkatan daya beli di masyarakat. Dari sisi lain, perkembangan mengakibatkan timbulnya persaingan yang semakin ketat. Perusahaan yang awalnya memiliki pangsa pasar yang cukup besar dan daerah pemasaran yang luas, kini mereka dituntut agar bekerja lebih efisien dan efektif.

Usaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan merupakan salah satu persoalan yang sangat penting seperti melakukan pemasaran. Dalam pemasaran, perusahaan harus mencari tahu bagaimana supaya barang dan jasa tersebut dapat terjual dan dapat memberi rangsangan kepada konsumen agar mau membeli produk atau jasa tersebut dan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi persaingan antara lain kualitas produk dan kualitas layanan. Kualitas produk merupakan usaha perusahaan untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen, dimana produk tersebut memiliki kualitas yang memenuhi standar kualitas produk yang telah ditentukan. Sedangkan kualitas layanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para konsumen atas layanan yang mereka terima.

Salah satu usaha yang saat ini sangat berkembang adalah usaha makanan. Makanan merupakan kebutuhan manusia yang paling mendasar. Semua orang membutuhkan makanan setiap hari, namun terkadang manusia membutuhkan hal yang praktis dan cepat. Dengan fenomena yang terjadi, restoran makanan banyak bermunculan untuk memenuhui kebutuhan tersebut. Di era yang semakin modern ini pilihan makanan semakin beragam dan berkembang. Masyarakat yang hidup di zaman serba praktis, menjadikan alasan mengapa hasil olahan produk makanan cepat saji menjadi pilihan masyarakat. Sebanyak 80 persen orang Indonesia lebih memilih untuk bersantap di restoran cepat saji, di ikuti oleh pusat jajanan atau *food court* yang menempati urutan kedua dengan 61 persen, dan kafe kelas menegah sebanyak 22 persen yang banyak di nikmati oleh masyarakat Indonesia.

Budaya masyarakat yang selalu berubah-ubah mengikuti perkembangan, dari pandangan tradisional yang selalu makan di rumah sekarang berubah menjadi pandangan modern yang lebih memilih untuk makan di luar rumah. Restoran cepat saji menjadi tujuan masyarakat untuk mencari inovasi variasi jenis makanan, dan beberapa tujuan lain juga seperti mencari tempat yang nyaman, harga yang terjangkau, promosi-promosi, dan lain-lain. Keragaman jenis makanan yang ada meliputi pizza, bakmie, burger, ayam goreng, kebab, donat, dan lain-lain, beberapa diantaranya itu bahkan menjadi favorit masyarakat Indonesia. Inovasi dari restoran cepat saji ini adalah *delivery,* masyarakat tidak harus lagi susah payah untuk mendapatkan makanan, cukup menggunakan *smartphone* dan makanan dapat langsung sampai ke rumah dan dinikmati langsung oleh masyarakat.

Restoran makanan cepat saji asing di Indonesia telah merajalela dan bahkan memimpin jika di bandingkan dengan para pemain lokal. Beberapa diantaranya adalah Pizza Hut, Domino’s Pizza, KFC, Mc. Donald, dan lain-lain. Pizza Hut merupakan restoran pizza pertama yang masuk ke Indonesia pada tahun 1984, pizza ala Amerika ini didirikan oleh dua orang mahasiswa bernama Dan Carney dan Frank Carney di Wichitan, Kansas. Kemudian Pizza Hut dibeli oleh PepsiCo. Inc. Pada 1977 dan menjadi restoran pizza terbesar yang memiliki lebih dari 12 ribu cabang di lebih dari 84 negara. Hingga kini Pizza Hut terus berinovasi, baik dari segi menu hingga sistem pemasarannya. Berdasarkan aplikasi review kuliner di Zomato, Pizza Hut sering mendapatkan review yang tidak bagus mengenai produk dan layanan perusahaan mereka. Oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan kualitas produk dan kualitas layanan perusahaan mereka yang menentukan kepuasan konsumen agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Penulis akan melakukan penulisan dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut di Jakarata Utara ”.

1. **Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen ?
3. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap Pizza Hut di Jakarta Utara ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pesaing terhadap Pizza Hut di Jakarta Utara ?
5. Bagaimana pengaruh kualitas produk pesaing terhadap Pizza Hut di Jakarta Utara ?
6. **Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka, penulisan ini dibatasi pada masalah yang berkaitan, sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen ?
3. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap Pizza Hut di Jakarta Utara ?
4. **Batasan Penulisan**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulisan ini dibatasi sebagai berikut :

1. Subjek penulisan ini adalah konsumen yang pernah mengkonsumsi produk Pizza Hut di Jakarta Utara.
2. Tanggapan konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan Pizza Hut di Jakarta Utara.
3. Wilayah yang akan di teliti di Jakarta Utara.
4. Waktu penulisan akan di lakukan pada bulan Juni.
5. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan penulisan yang telah ditetapkan diatas, dimana variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen dan variabel bebasnya adalah kualitas produk dan kualitas layanan terhadap konsumen Pizza Hut di Jakarta Utara. Maka rumusan masalah penulisan ini adalah sebagai berikut : “ Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Pizza Hut di Jakarta Utara? ”.

1. **Tujuan Penulisan**

Penulis merumuskan tujuan yang ingin dicapai melalui penulisan ini, yaitu untuk :

1. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Pizza Hut di Jakarta Utara.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Pizza Hut di Jakarta Utara.
3. Mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh Pizza Hut di Jakarta Utara.
4. **Manfaat Penulisan**

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pihak-pihak yang berkepentingan atas penulisan ini, antara lain :

1. Bagi perusahaan : Hasil penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu dasar pertimbangan mengenai kualitas produk dan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen Pizza Hut di Jakarta Utara.
2. Bagi pembaca : Sebagai referensi dan pengetahuan bagi pembaca tentang kualitas produk dan kualitas layanan yang dilakukan Pizza Hut di Jakarta Utara.
3. Bagi penulis selanjutnya : Hasil penulisan ini dapat menjadi acuan atau referensi untuk penulis selanjutnya dengan penulisan sejenis.