BAB I

**PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang Masalah

Manusia memiliki tiga hal pokok dalam kehidupnnya yaitu: sandang (pakaian), pangan (makanan), dan papan (tempat tinggal). Manusia tidak akan bisa menjalani kehidupannya tanpa tiga hal pokok tersebut terutama makanan. Ada berbagai macam jenis makanan yang beredar di masyarakat. Ada makanan tradisional atau daerah dan ada pula makanan cepat saji (*fast food*). Dalam kehidupan yang semakin maju saat ini banyak beredar atau meluasnya makanan cepat saji.

Usaha makanan saat ini merupakan usaha yang sangat menjanjikan, didukung dengan tingginya minat konsumen. Pada jaman modern saat ini masyarakat lebih menyukai segala sesuatu yang cepat dan praktis. *Fast food* sendiri merupakan pilihan yang paling banyak dicari oleh konsumen saat ini. Dengan banyaknya jumlah penduduk di Indonesia, membuat bisnis makanan menjadi hal amat menguntungkan dan memiliki peluang yang besar.

Peluang ini dimanfaatkan oleh perusahaan makanan cepat saji Burger King. Burger King merupakan restoran makanan cepat saji yang menjual buger, kentang dan minuman ringan. Restoran pertama Burger King dinamai *Insta Burger King* dan dibuka pada tahun [1954](https://id.wikipedia.org/wiki/1954) di [Miami, Florida](https://id.wikipedia.org/wiki/Miami,_Florida), [Amerika Serikat](https://id.wikipedia.org/wiki/Amerika_Serikat) oleh [James McLamore](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=James_McLamore&action=edit&redlink=1) dan [David Edgerton](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=David_Edgerton&action=edit&redlink=1), keduanya adalah alumni dari [Cornell University School of Hotel Administration](https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Cornell_University_School_of_Hotel_Administration&action=edit&redlink=1).

Burger King pertama kali hadir di Indonesia pada tahun 1980-an dan sempat tutup pada tahun 1998 setelah terkena dampak [krisis moneter](https://id.wikipedia.org/wiki/Krisis_finansial_Asia_1997). Pada bulan April 2007, Burger King kembali hadir di Indonesia dan mulai dioperasikan oleh [Mitra Adiperkasa](https://id.wikipedia.org/wiki/Mitra_Adiperkasa) (yang juga mengoperasikan waralaba [Starbucks](https://id.wikipedia.org/wiki/Starbucks)), dengan outlet pertamanya di [Senayan City](https://id.wikipedia.org/wiki/Senayan_City), Jakarta. Saat ini, Burger King memiliki cabang-cabang di Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Lombok, Karawang, Yogyakarta, Semarang, Solo, Medan, Cirebon dan Gresik. (sumber: <https://id.wikipedia.org/wiki/Burger_King>)

**Tabel 1.1**

**10 Restoran Cepat Saji Paling Favorit di Indonesia**

|  |  |
| --- | --- |
| Restoran | Minat (dlm orang) |
| KFC | 24 Juta |
| McDonald | 7.7 Juta |
| Pizza Hut | 3 Juta |
| A&W | 2.3 Juta |
| Hoka Hoka Bento | 2.3 Juta |
| Burger King | 2.3 Juta |

*Sumber dari https://www.wowkeren.com/*

Dari tabel 1.1 dapat dilihat tingkat kesukaan atau favorit restoran cepat saji yang diminati oleh masyarakat Indonesia. Dimana Burger King masih menempati peringkat keenam yang memiliki minat favorit masyarakat Indonesia. Burger King memiliki 2.3 Juta orang yang menyukai Burger King. Maka tidak heran jika Burger King menjadi salah satu restoran cepat saji yang diminati di berbagai daerah. (sumber: https://www.wowkeren.com/)

Burger King memiliki menu yang pada umumnya sama dengan restoran cepat saji lainnya. Burger King menawarkan menu *ala carte* maupun menu paket yang pasti harganya lebih murah. Burger King menawarkan mulai dari burger, paket nasi dan ayam, makanan ringan pelengkap, dan Burger King juga menawarkan menu salad pada makanannya. Burger King juga memiliki menu burger yang unik dimana ukuran burger yang cukup besar yaitu Whopper’s Burger. Hal ini yang membedakan Burger King dengan restoran cepat saji lain yang menwarkan menu burger. (sumber: <https://www.bk.com/menu>)

Burger King sendiri tidak hanya membuka gerai saja, namun Burger King juga memiliki pelayanan lain yang sangat menarik dan membantu. Burger King memiliki pelayanan pelanggan yang siap mendengarkan keluhan pelanggan. Adapula layanan *Drive Thru* dimana konsumen yang ingin membeli produk Burger King tidak perlu turun dari kendaraannya. Namun untuk fasilitas *Drive Thru* hanya tersedia di beberapa store saja. Burger King juga memliki layanan pesan antar yang siap mengantarkan pesanan pelanggan melalui telepon maupun website Burger King. (sumber: https://bkdelivery.co.id/order-online/)

Dibalik suksesnya Burger King, masih terdapat beberapa kekurangan dari Burger King yang membuat konsumennya kecewa. Pengalaman pelanggan Burger King yang mengecewakan dimana pelanggan tersebut mengalami masalah dalam layanan pesan antar. Dimana pelanggan merasa kesal karena pesanan makanan yang di pesan tidak juga datang selama 2 jam. Saat pelanggan melaporkan ke keluhan pelanggan. Konsumen harus menelpon sampai 4 kali dan pelayanan yang diberikan tidak ramah. (sumber: https://es-la.facebook.com/burgerkingindonesia/)

Ada juga konsumen yang mengalami pelanggan yang mengalami kekecewaan terhadap produk Burger King. Dimana pelanggan tersebut memesan minuman float yang tidak ada ice creamnya dimana seharusnya produk minuman tersebut memiliki topping ice cream diatasnya. Rasa minuman juga aneh tidak sesuai standardnya. Pembayaran menggunakan t-cash pun tidak bisa. Serta struk yang dikeluarkan tidak terlihat. Sistem pelayanannya juga kurang baik dan kebersihan tempat kurang terjaga.. (sumber: https://pergikuliner.com/restaurants/)

Burger king merupakan restoran cepat saji yang cukup banyak diminati oleh semua masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah gerai yang dimiliki Burger King (sumber:[*https://www.idntimes.com/*](https://www.idntimes.com/)). Tetapi Burger King memiliki kekurangan yang harus di perbaiki dan di tingkatkan. Oleh karena itu Burger King perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan terus memperhatikan kualitas produknya. Menurut Kotler dan Keller (2016: 156) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditulis di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Burger King di Kelapa Gading”**.

1. Identifikasi Masalah

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

1. Apa yang menjadi daya tarik Burger King?
2. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas produk Burger King?
3. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan Burger King?
4. Bagaimana kepuasan pelanggan Burger King?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan Pelanggan Burger King?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Burger King?
7. Batasan Masalah

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

1. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas produk Burger King?
2. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan Burger King?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan Burger King?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Burger King?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Burger King?
6. Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Objek yang akan diteliti kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan
2. Subyek penelitian adalah Burger King.
3. Penelitian dilakukan pada tahun 2019 di Kelapa Gading Gading.
4. Wilayah penelitian di Jakarta Utara, DKI Jakarta.
5. Rumusan Masalah

Berdasarkkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah ditetapkan oleh peneliti, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Burger King di Kelapa Gading.

1. Tujuan Penelitian

Penulis memiliki beberapa tujuan dari penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran terhadap:

1. Persepsi pelanggan terhadap kualitas produk Burger King.
2. Persepsi kualitas layanan Burger King menurut pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan Burger King.
4. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Burger King.
5. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Burger King.
6. Manfaat Penelitian

Penulis menentukan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini. Manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
   1. Untuk membantu perusahaan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Burger King.
   2. Sebagai bahan pertimbangan dan masukkan bagi perusahaan terkait kualitas produk dan kualitas layanan yang dilakukan perusahaan.
   3. Memberikan informasi kepada perusahaan.
   4. Memberikan saran yang membantu perusahaan menjadi lebih baik untuk kedepannya.
2. Bagi penulis

Bagi penulis, penelitian ini dapat berguna untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan dilakukannya penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas untuk penulis, sehingga penulis dapat membuat karya lain yang lebih baik lagi.

1. Bagi pembaca

Bagi pembaca, agar dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain yang mengadakan penelitian dengan bidang kajian yang sama, sebagai bahan pembanding dalam melakukan penelitian.