

BAB 1

PENDAHULUAN

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Makanan sehat sudah menjadi bagian dari gaya hidup. Sayangnya, karena tingginya tingkat stress yang dialami kaum pekerja saat ini, membuat sebagian orang lebih mencari kesenangan lewat makanan. Kuliner kini menjadi kegemaran banyak orang, tanpa mempedulikan kesehatan makanan itu sendiri. Sementara lebih mudah menemukan makanan lezat yang tidak sehat ketimbang yang sehat. (<http://artikeltentangkesehatan.com>)

Di era globalisasi ini, ilmu pengetahuan dan teknologi atau IPTEK menjadi pemicu faktor yang sangat mempengaruhi kehidupan. IPTEK menjadi factor penentu keberadaan dan kemajuan masyarakat. Teknologi informasi muncul sebagai akibat semakin merebaknya globalisasi dalam kehidupan organisasi, semakin kerasnya dunia persaingan bisnis, semakin singkatnya siklus hidup barang dan jasa yang ditawarkan, serta meningkatnya tuntutan selera konsumen terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Globalisasi juga ditandai dengan perkembangan teknologi komunikasi, informasi, dan transportasi. Oleh karena itu, globalisasi telah membawa perubahan perilaku terhadap kehidupan masyarakat, baik di bidang politik, ekonomi, sosial maupun budaya. Globalisasi telah membawa pengaruh yang luas terutama perubahan perilaku masyarakat dalam berbagai hal, salah satunya adalah makanan. (Sumber: <http://maulanaazis.blogspot.com>)

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.

Kesibukan berkerja dan tuntutan hidup lainnya membuat berkurangnya

C waktu untuk memasak lauk dan sayur untuk makanan sehari-hari. Hal inilah yang mendorong banyaknya orang yang beralih pada makanan instan atau makanan cepat saji. Makanan cepat saji dapat berupa makanan beku, makanan kalengan, dan makanan yang menggunakan bahan pengawet. Makanan siap saji sekarang sudah menjadi gaya hidup bagi masyarakat Indonesia, karena selain memiliki harganya terjangkau, makanan siap saji mudah diolah, cepat dan praktis, tahan lama, serta memiliki rasa yang lebih enak. (Sumber: <http://www.kantarworldpanel.com>)

Makanan siap saji adalah istilah untuk makanan yang dapat disiapkan dengan segera dan memerlukan waktu dengan cepat. Biasanya istilah makanan siap saji merujuk kepada makanan yang dijual di sebuah restoran atau toko dengan persiapan yang berkualitas rendah dan biasanya disajikan dalam bentuk ala carte ataupun bentuk paket. Makanan siap saji biasanya tersedia dalam dua metode, yaitu dapat dibawa pulang (take away) atau makan di tempat (dine-in). (Sumber: <http://id.wikipedia.org>)

Indonesia merupakan negara yang memiliki perkembangan industri kuliner yang pesat. Semakin berkembangnya selera masyarakat dan gaya hidup membuat para pelaku bisnis selalu berinovasi untuk memanjakan lidah para konsumennya demi meraup keuntungan yang besar. Tak dipungkiri, gaya hidup yang serba cepat dan instant ini semakin mendarah daging di kehidupan kota besar. Bukan hanya kalangan anak-anak saja yang menyukai restoran siap saji, melainkan kalangan remaja dan dewasa pun mulai merambah restoran siap saji ini. Untuk lebih memanjakan konsumennya, biasanya restoran siap saji menyediakan layanan pesan antar atau biasa disebut delivery service. Hal inilah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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.



yang membuat banyak konsumen mulai menyukai makanan siap saji dibandingkan dengan makanan yang cara pengolahannya membutuhkan waktu yang lama. (Sumber: <http://terkini.bbc.web.id>)

Selama sepuluh tahun terakhir, demam budaya pop Korea melanda Indonesia. Fenomena ini dilatarbelakangi karena diadakannya Piala Dunia Korea-Jepang pada tahun 2002. Pertandingan ini diakhiri dengan masuknya Korea sebagai kekuatan empat besar dunia. Kesuksesan Korea di Piala Dunia tahun 2002 semakin menaikkan prestige Korea di mata dunia, khususnya Indonesia. Globalisasi budaya pop Korea atau biasanya dikenal dengan Korean Wave (Hallyu) ini berhasil mempengaruhi kehidupan masyarakat Indonesia. Berbagai produk budaya Korea mulai dari drama, film, lagu, fashion, hingga produk industri serta makanan Korea kini mulai mempengaruhi gaya hidup Indonesia, khususnya remaja Indonesia. Kini Korean Wave telah mewabahi remaja Indonesia mulai dari gaya rambut, model pakaian, aksesoris, sampai pola hidup dan pola makanan. (Sumber: <http://anissanur.blogspot.com>)

Industri makanan merupakan industri yang terus berkembang dikarenakan makanan merupakan kebutuhan pokok manusia. Kesibukan bekerja dan tuntutan hidup lainnya membuat berkurangnya waktu untuk memasak lauk dan sayur untuk makanan sehari-hari. Hal inilah yang mendorong banyaknya orang yang kini beralih pada makanan instan atau makanan cepat saji. Makanan cepat saji kini telah menjadi gaya hidup masyarakat Indonesia. Gaya hidup ini juga didukung dengan kemunculan Korean Wave sehingga banyak masyarakat kini beralih pada makanan cepat saji bernuansa Korea. Hal inilah menjadi pendukung bagi pelaku bisnis untuk menerjuni bisnis makanan bernuansa Korea. Salah satu restoran yang menyediakan fast food Korea adalah Lotteria.



Lotteria merupakan salah satu grup lotte dimana bisnis ini bergerak

© dalam bidang makanan cepat saji. Di Korea, Lotteria sudah berdiri sejak tahun 1979 dan memiliki 1.100 cabang, rumah makan fast food Korea ini sangat terkenal dengan bulgogi burger dimana tidak terlepas dari makanan khas dari negara Ginseng ini. Lotteria masuk ke Indonesia pada 29 Februari 2012, dimana Lotteria Co., Ltd. Korea resmi mengumumkan penandatanganan kerja sama dengan PT Mondial Risjad Fastana. Chief Executive Officer PT Lotteria Indonesia, Lee Hae Kwan, yang bertugas untuk mengatur Lotteria sampai sekarang. Yang sebelumnya, telah dibuat kesepakatan dalam sebuah MOU di Lotteria Co., Ltd, Seoul, Korea pada tanggal 2 Desember 2011. Kerja sama antara dua perusahaan antar negara ini melahirkan PT Lotteria Indonesia, yang akan menaungi bisnis restoran cepat saji Lotteria di Indonesia.

Lotteria menggunakan bahan-bahan organik dan rempah asal Indonesia, dengan menawarkan menu yang berbeda dari fast food lainnya maka konsumen pun dapat tertarik untuk mau mencoba makan di Lotteria. Tidak hanya makanan saja yang membedakan Lotteria dengan yang lain tetapi suasana yang diberikan Lotteria. Suasana yang diberikan sesuai dengan untuk keluarga berkumpul, bertemu dengan teman, makan siang dengan rekan bisnis. Tidak hanya itu saja tetapi juga terdapat lagu – lagu Korea dan video clip band – band Korea yang ditayangkan di TV sehingga konsumen tidak merasa bosan dengan suasana makan saja tetapi juga dapat menikmati hiburan yang disediakan sehingga tidak jenuh saat menunggu. Hal ini juga yang membuat kalangan anak muda menyukai datang kesini. (<http://food.detik.com/>)

Harga yang ditawarkan oleh Lotteria pun beragam dan cukup sesuai dengan budget yang dikeluarkan oleh konsumen, dimana harga yang ditawarkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Rp.20.000 – Rp.40.000 dimana untuk setiap paket makanan mendapatkan minimum. Uniknya dari makanan fast food korea ini terdapat salad sebagai penutup makanan di setiap paket makanannya dan terdapat menu yang ada di Indonesia tapi tidak ada di korea seperti Chicken Ganjong. Di Indonesia sendiri Lotteria sampai saat ini memiliki 27 gerai yang pada awalnya hanya memiliki 3 gerai yaitu di kelapa gading, bintaro, dan fatmawati dan menargetkan akan membuka cabang – cabang lainnya di kota – kota besar.

Lotteria menempatkan gerai – gerainya pada daerah – daerah yang padat penduduk sehingga konsumen mudah menjangkau lotteria ini dan nama lotteria pun cepat terdengar di masyarakat bahkan tidak asing di telinga masyarakat. Seperti yang akan di terapkan pada gerai lotteria yang ada di Bandung, dimana gerai lotteria disana sedikit berbeda dibandingkan dengan lotteria yang ada di Jakarta. Dimana terdapat fasilitas playground , teras luar dan lapangan sport dimana terdapat penyesuaian dengan daerah tempat tersebut akan dibangun. Masyarakat Bandung lebih cenderung untuk hang out dan berkumpul bersama keluarga dan tempat bermain anak – anak. Berdasarkan hal tersebut lotteria mulai melakukan pengembangan tentang produnya ini agar sesuai dengan apa yang di inginkan masyarakat Indonesia.

Guna memenangkan persaingan dengan perusahaan fast food lainnya, Lotteria dituntut untuk mengubah pandangannya menjadi lebih fokus pada konsumen. Sistem pelayanan yang baik mendukung untuk konsumen datang kembali membeli lotteria. Maka lotteria pun menerapkan sistem cepat dan tanggap dalam melayani kemauan konsumen, lingkungan yang bersih dan nyaman bagi konsumen dan kualitas yang diberikan selalu yang diutamakan. Meskipun lotteria juga terkenal dengan seiringnya trend korea tetapi lotteria

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.



sendiri mengikuti trend yang ada di masyarakat sehingga tetap bisa bersaing dengan perusahaan fast food lainnya. Untuk itu, tidak cukup hanya mengenal konsumen dari luarnya saja tapi juga perlu lebih kepada klasifikasinya. Maka lebih lagi bila lotteria mengetahui dengan baik konsumennya, apa yang mereka inginkan dan apa saran dari mereka tentang pelayanan yang diberikan cukup baik atau kurang. Sehingga lotteria pun dapat terus mengembangkan pelayanannya agar sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan yang lebih baik, hal ini memberikan pengalaman bagi konsumen tentang pelayanan yang baik dan sebagai tolak ukur lotteria dalam mengukur kinerjanya.(<http://executive.kontan.co.id/>)

Yang menarik dari lotteria ini adalah dimana perusahaan asal Korea ini memberikan nuansa rasa baru pada makanan fast food di indonesia yang sangat dikenal masyarakat. Dimana makanan yang ditawarkan juga berbeda dengan pesaing, lotteria membawa khas korea pada makanannya sehingga konsumen dapat merasakan cita rasa fast food korea. Seperti burger bulgogi ,chicken ganjong, dan ayam goreng bumbu special yang membuat konsumen tertarik mencoba ayam goreng lotteria ini. Dimana rasa ayam goreng yang sering kita konsumsi hampir semua sama, dimana lotteria menawarkan hal yang berbeda sehingga konsumen tidak bosan dengan ayam goreng yang ada di lotteria, tidak hanya itu saja tetapi juga tempat yang mendukung konsumen untuk bersantai dan berkumpul bersama teman dan keluarga karena fasilitas seperti tv yang memberikan video clip band – band korea dan wifi yang bisa digunakan oleh konsumen lotteria yang membuat mereka tidak bosan akan suasana yang diberikan.

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.



Kualitas dari pelayanan juga diutamakan oleh restoran dimana sistem

② pelayanan yang baik dapat berdampak pada kepuasan konsumen.

Mengutamakan produk juga hal yang perlu tetapi pelayanan juga tidak terlupakan karena pelayanan yang baik dapat membantu konsumen untuk puas dengan restoran tersebut. Sehingga penilaian dalam kualitas layanan sangat diperlukan ditambah lagi dengan restoran dengan sistem pelayanannya berinteraksi langsung dengan konsumen. Seperti lotteria pelayanan yang diberikan oleh lotteria membuat konsumen pun memberi kesan yang baik dan produk – produk makanan *fast food* yang diberikan tetapi menjadi prioritas untuk disajikan kepada konsumen. Hal ini lah yang membuat konsumen merasa puas dengan datang makan di fast food lotteria, karena memberikan kesan yang baik dari segi pelayanan dan produk sehingga konsumen pun akan memberikan rekomendasi tentang pengalaman konsumen tersebut datang ke lotteria. Tetapi pengalaman mengenai pelayanan dan produknya tersebut harus tetap dipertahankan oleh lotteria agar tetap konsisten terhadap pelayanan dan produk yang diberikan dan dapat bersaing dengan perusahaan perusahaan *fast food* lainnya. Maka penulis mengambil judul “Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara “ sebagai topik untuk penelitian.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Lotteria menghadapi para pesaingnya?
2. Bagaimana Lotteria menanggapi makanan *fast food* sebagai makan *junk food*?
3. Apakah lotteria mampu menangani kemauan konsumen?

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.



4. Apakah Lotteria menyediakan makanan dan minuman yang sesuai dengan selera masyarakat Indonesia?
5. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Lotteria?
6. Bagaimana kualitas produk pada Lotteria?
7. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk mempengaruhi *customer satisfaction* pada Lotteria?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Lotteria?
2. Bagaimana kualitas produk yang diberikan oleh Lotteria?
3. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap Lotteria?
4. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen pada Lotteria?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan peneliti untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen.
2. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang diteliti adalah yang pernah makan di Lotteria.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas layanan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik 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.

kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Lotteria di Kelapa Gading, Jakarta Utara.”

F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapat gambaran tentang:

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh Lotteria sudah baik.
2. Kualitas produk yang diberikan oleh Lotteria sudah baik.
3. Konsumen merasa puas terhadap Lotteria
4. Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk secara langsung terhadap kepuasan konsumen pada Lotteria.

G. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan dan memperluas wawasan dalam bidang manajemen pemasaran, khususnya penerapan konsep yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini bermanfaat sebagai masukan kepada perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

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.



3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca mengenai kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen.

© Hak cipta milik IBI KKG (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.