KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© 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.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perkembangan berbagai macam produk di Indonesia terasa sangat cepat. Ditambah dengan masuknya berbagai macam produk dari luar negeri. Hal tersebut terjadi seiring dengan meningkatnya daya beli masyarakat di pasaran dan minat masyarakat atas produk luar negeri yang semakin tinggi. Produk baru terus-menerus bermunculan yang membuat masyarakat lebih selektif dalam memilih produk makanan dari luar negeri tersebut. Kebutuhan kmasyarakat akan makanan yang unik dan memiliki cita rasa yang tinggi semakin meningkat.

Saat ini perkembangan bisnis restoran atau rumah makan di Indonesia sangat pesat perkembangannya. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya restoran yang dapat kita jumpai diberbagai tempat di mall, hotel, tenda kaki lima, gedung, dan tempat lainnya. Jenis makanan yang ada di restoran tersebut pun beragam, mulai dari makanan Barat sampai makanan Asia. Salah satu makanan yang paling merambat di Indonesia adalah makanan Jepang. Makanan Jepang sudah merebut hati rakyat Indonesia, khusunya dikalangan menengah ke atas. Tidak terbayang sebelumnya bahwa makanan yang memiliki cirri khas ikan mentah ini akan popular di Indonesia. (food.detik.com)

Di Indonesia, khususnya kota Jakarta, banyak sekali bermunculan restoran-restoran Jepang. Hal ini menunjukan bahwa makanan Jepang cukup

diminati oleh masyarakat Indonesia. Restoran Jepang di jakarta kini semakin bertambah. Dengan meningkatnya penggemar budaya Jepang di Indonesia kuliner Jepang banyak di cari. Makanan khas Jepang yang digemari antara lain sushi, takoyaki dan ramen. Restoran Jepang banyak bermunculan di Jakarta, kita bisa menikmati nasi yang dibalut dengan berbagai macam seafood yang lezat ini di banyak tempat di jakarta. Makanan khas Jepang bisa tumbuh dan berkembang karena kebanyakan bahan hampir sama dengan bahan di Indonesia, seperti nasi sebagai sumber karbohidrat. Sushi adalah salah satu makanan Jepang yang menggunakan nasi sebagai bahan utama.. (www.diskon.com)

Sushi tidak hanya hadir di restoran kelas menengah ke atas saja namun saat ini restoran suhi hadir di warung-warung, tenda-tenda, dan gerai-gersi kecil. Beberapa kemitraan usaha makanan khas Jepang mulai naik popularitasnya. Karena masyarakat banyaknya minat konsumen pada sushi ini banyak waralaba restoran Jepang masuk Indonesia. (dwiatmanti01.blogspot.com)

Persaingan antara restoran-restoran Jepang di Jakarta pun semakin meningkat. Untuk memuaskan pelanggannya, para pemilik restoran juga meningkatkan kualitas makanannya dan menyediakan berbagai macam produk serta memberikan layanan berkualitas seperti menata restorannya dekorasi yang sedemikian rupa hingga terlihat menarik, elegan, dengan suasana yang nyaman sehingga menambah kenikmatan dalam bersantap tidak hanya itu, dalam menghadapi persaingan yang ketat itu, pemasar harus merencanakan strategi pemasaran yang baik yang dimulai dari visi, misi, tujuan yang jelas ingin diarahkan ke mana. Visi, misi, dan tujuan ini biasanya harus dimulai dari

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.

manajemen, yang kemudian ditransfer kepada karyawan agar mampu bersaing dan terus eksis. Untuk dapat meraih kesuksesan, pemasar harus melakukan pekerjaan yang lebih baik daripada pesaingnya untuk dapat menemukan konsumen yang ingin dituju. Berdasarkan ukuran dan posisi dalam industri, perusahaan harus mampu memutuskan bagaimana memposisikan diri dalam berhadapan dengan pesaing. Jadi kata kunci keberhasilan dalam mempertahankan pelanggannya adalah memahami lebih baik kebutuhan dan proses pembelian konsumen daripada yang dipahami pesaing lainnya. (www.suaramedia.com)

Salah satu restoran Jepang yang beroperasi di Jakarta adalah Restoran Sushi Tei. Di Jakarta restoran Sushi Tei memiliki 13 outlet, salah satu outletnya berada di Mal Kelapa Gading, Jakarta Utara. Restoran Sushi Tei ini berdiri sejak tahun 1994. Sushi Tei menyajikan menu masakan yang nikmat dan dirancang langsung oleh gastronomi Jepang. Restoran ini merupakan salah satu jenis restoran Jepang yang menawarkan menu makanan Jepang yang berupa sushi dan makanan Jepang lainnya seperti udon, tempura, dan lain-lain. Sushi Tei adalah salah satu restoran Jepang yang digandrungi oleh banyak penduduk Jakarta dibanding pesaing lainnya. Sushi Tei mempunyai banyak outlet yang cukup banyak sehingga mudah dijangkau oleh konsumennya. (www.sushitei.com)

Sushi Tei mempunyai beberapa faktor dalam memuaskan kebutuhan konsumennya. Faktor pertama yang diperhatikan oleh Sushi Tei adalah kualitas produk yang baik. Kualitas produk yang baik dan terjamin sangat diperlukan oleh setiap restoran, terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Karena setiap konsumen memperoleh kepuasan konsumen atas

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.

produk yang dibelinya cenderung melakukan pembelian ulang terhadap produk yang sama, salah satu dilihat adalah kualitas.

Faktor kedua adalah kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan salah satu strategi dalam memenangkan persaingan, misalnya kenyamanan dalam pelayanan tempatnya, interior didesign menarik dan nyaman, seperti ruangan diberikan music sehingga membuat pengunjung nyaman berlama-lama di dalamnya. Sushi Tei juga menyediakan *hotspot* gratis, sehingga konsumen dapat berinteraksi sepuasnya dengan laptop ataupun *handphone*.

Menurut Schanaanrs dalam Danang Sunyoto (2012: 224) bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas, karena terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberpa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Konsumen yang puas terhadap kualitas produk dan kualitas layanan akan mau kembali lagi untuk membeli produk tersebut, bahkan mau merekomendasikan kepada kerabat ataupu orang-orang yang dikenalnya, maka dengan semua hal yang dilakukan Sushi Tei tersebut diharapkan konsumen akan merasa puas dan loyal. Sushi Tei menyadari bahwa untuk menciptakan dan memberikan produk dan layanan yang berkualitas bukanlah hal mudah. Oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan Sushi Tei di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

B. Masalah Penelitian

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

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Sushi Tei?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Sushi Tei?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Sushi Tei?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Sushi Tei?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Sushi Tei?
6. Bagaiman pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Sushi Tei?
7. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Sushi Tei?
8. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Sushi Tei?

© 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.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

C. Batasan Penelitian

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

1. Obyek penelitian adalah customer loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan Sushi Tei.
2. Subyek penelitian adalah konsumen Sushi Tei yang berusia minimal 15 tahun.
3. Periode penelitian : April 2014 – Juli 2014.
4. Wilayah penelitian : di wilayah Kelapa Gading, Jakarta Utara.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“ Bagaimanakah pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan restoran Sushi Tei di Kelapa Gading”

E. Tujuan Penelitian

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

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Sushi Tei
2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Sushi Tei
3. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Sushi Tei
4. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Sushi Tei

5. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Sushi Tei
6. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Sushi Tei
7. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Sushi Tei
8. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Sushi Tei

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari peelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

   Bagi peneliti , penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan dan memperluas wawasan dalam bidang manajemen pemasaran, khususnya penerapan konsep yang berkaitan dengan *product quality* dan *services quality* melalui *customer satisfaction* serta hubungannya dengan *customer loyalty* dalam suatu produk di mata konsumen.

2. Bagi perusahaan

   Penelitian diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan informasi yang mungkin bermanfaat bagi pihak Sushi Tei yang juga ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap konsumen melalui kepuasan konsumen.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca mengenai kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen serta loyalitas konsumen yang bermanfaat sebagai proses penelitian selanjutnya.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.