



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat membuat para pengusaha mencari strategi yang tepat untuk memasarkan produknya. Minat beli merupakan bagian dari komponen perilaku konsumen dalam sikap mengkonsumsi suatu produk. Minat beli ini menciptakan suatu motivasi dan keinginan yang sangat kuat pada akhirnya menyebabkan seorang pembeli harus mengaktualisasikan kebutuhan yang ada di benaknya itu.

Era modern ini telah menuntut adanya perubahan dalam segala bidang. Salah satunya adalah bidang pemasaran. Semakin tingginya tingkat persaingan di dunia bisnis dan kondisi yang berubah ubah memaksa rumah makan harus mempunyai inovasi untuk bersaing agar mampu memenangkan persaingan. Untuk mencapai hal itu, para pemasar harus menerapkan konsep pemasaran modern yang berorientasi pasar karena mereka merupakan ujung tombak keberhasilan pemasaran.

Setiap pengusaha dituntut untuk bersaing secara kompetitif dalam hal meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh suatu rumah makan tersebut, karena dengan rumah makan meningkatkan kualitas dari sebuah produk tentunya akan memberikan nilai (*value*) kepada konsumen yang akan menghasilkan sebuah keputusan penting. Semakin banyaknya persaingan bisnis rumah makan yang ada, terutama persaingan yang berasal dari bisnis sejenis, membuat rumah makan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Sehingga perusahaan yang menerapkan konsep pemasaran perlu mencermati perilaku konsumen dalam faktor-faktor yang



mempengaruhi konsumen untuk membeli suatu produk dalam usaha – usaha pemasaran sebuah produk yang dilakukan.

Indonesia merupakan pasar yang yang potensial untuk mengembangkan berbagai jenis bisnis. Hal ini dapat terlihat dari jumlah penduduk yang terus meningkat setiap tahunnya. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun (2019), jumlah penduduk indonesia mencapai 267.000.000. Pertambahan jumlah penduduk juga diikuti oleh pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat. Berdasarkan Produk Domestik Bruto (PDB) pada tahun 2019, perkembangan bisnis sektor perdagangan, hotel dan restoran berkembang cukup pesat dengan pertumbuhan 15.43%.

Kota Bogor merupakan salah satu kota yang memiliki potensi perkembangan bisnis. Hal ini dapat dilihat dari laju pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) pada Tabel 1.

Tabel 1.1

Laju pertumbuhan PDRB Kota Bogor atas dasar harga konstan pada Tahun 2018-2019

Kode Sektor	Lapangan Usaha	PDRB Atas dasar Harga Konstan (%)	
		2018	2019
1	Pertanian	2.25	1.95
2	Pertambangan & Penggalian	-	-
3	Industri Pengolahan	7.21	2.39
4	Listrik, Gas dan Air Bersih	-2.85	-2.89
5	Bangunan	7.91	9.60
6	Perdagangan, Hotel dan Restoran	9.07	8.80
7	Informasi dan Komunikasi	9.15	7.55
8	Keuangan, Persewaan & Asuransi	6.76	5
9	Perusahaan Jasa-jasa	7.10	9.98
PDRB		6.14	6.04

Sumber : BPS (2020)

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.



© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Dari Tabel 1, terlihat bahwa sektor sektor perdagangan hotel dan restoran mengalami penurunan. Pada tahun 2018 hingga 2019 sektor tersebut mengalami penurunan 0.27%. Walaupun mengalami penurunan tersebut masih potensial untuk dikembangkan seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk yang ada.

Masyarakat Kota Bogor yang memiliki aktifitas yang banyak di luar rumah, baik pada siang hari maupun pada malam hari maka dari itu mereka terbatas dalam mengolah dan menyajikan makanan untuk kebutuhan sehari-hari keluarganya. Perubahan perilaku masyarakat menuntut adanya pemenuhan pangan bermutu, terjangkau daya beli dan praktis dari sisi penyajian. Hal tersebut menjadi daya tarik bagi para pemilik modal untuk mengembangkan usaha pelayanan makanan, antara lain restoran.

Restoran merupakan salah satu bentuk bisnis jasa boga yang berkembang di Kota Bogor. Berdasarkan data dari BPS (2018), jenis restoran yang ditawarkan dapat diklasifikasikan menjadi dua (2) macam, yaitu restoran tradisional dan restoran asing. Restoran tradisional ialah restoran makanan yang menyajikan menu makanan berasal dari suatu daerah tertentu, misalkan makanan khas Sunda, dimana dalam proses pembuatan dan penyajian dilakukan secara tradisional. Restoran asing adalah restoran yang menyajikan menu makanan yang siap saji, di mana proses pembuatan dan penyajian makanannya dilakukan secara praktis dan cepat.

Usaha restoran waralaba asing di kota Bogor seperti Kentucky Fried Chicken (KFC) dan pesaingnya yaitu Mc Donald's, Texas serta California Fried Chicken (CFC) banyak diminati masyarakat karena penyajiannya yang praktis. Restoran KFC ini sendiri merupakan salah satu perusahaan yang sudah go public atau Tbk (terbuka) yang bergerak di bidang restoran cepat saji yang menyajikan produk

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.



ayam dan berbagai produk lain yang berkaitan dengan produk ayam. Menu utama dari KFC ini adalah fried chicken atau ayam goreng yang merupakan produk cepat saji yang sampai saat ini terkenal di masyarakat karena mempunyai daya tarik tersendiri dan memiliki cita rasa yang berbeda dari produk cepat saji lain, sehingga KFC hampir tidak pernah sepi pengunjung.

Perkembangan jumlah restoran Kota Bogor mengalami peningkatan tiap tahunnya. Salah satu jenis restoran yang memiliki potensi berkembang adalah restoran fried chicken atau makanan cepat saji. Menurut Data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Kota Bogor pada tahun 2016, jumlah restoran dan rumah makan yang terdaftar mencapai 160 unit, terdiri dari 55 restoran dan 105 rumah makan. Salah satu rumah makan yang berada di Kota Bogor adalah rumah makan Aa Raffi Fried Chicken. Rumah makan Aa Raffi Fried Chicken merupakan rumah makan pendatang baru di Kota Bogor. Rumah makan baru saja berdiri di awal tahun 2018 dan menyajikan menu utama ayam.

Di kota Bogor sudah terdapat beberapa restoran yang menyajikan menu utama ayam seperti Restoran Ayam Geprek Istimewa, Restoran Ayam Geprek Ruben Onsu, dan sebagainya. Sebagai restoran pendatang baru, Rumah makan Aa Raffi Fried Chicken harus dapat menarik dan mempertahankan konsumennya agar dapat bertahan di persaingan ini. Kita memiliki pesaing yang sudah dikenal oleh masyarakat yaitu rumah makan Geprek Benu yang sudah berdiri sejak lama.

Rumah makan Aa Raffi Fried Chicken Bogor sebagai salah satu pendatang baru di bisnis restoran yang menawarkan menu ayam sebagai menu utama, sehingga harus bersaing dengan restoran-restoran sejenis. Salah satu keunikan restoran ini adalah menyunya yang menawarkan fried chicken dengan sambal Indonesia yaitu dengan sambal Geprek yang sangat pedas yang sesuai dengan citra rasa masakan Indonesia yang pedas, dan keunggulannya rumah makan ini adalah memiliki nama artis yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dimiliki IBI KKG (Asosiasi 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



terkenal di Indonesia yaitu Raffi Ahmad untuk mengundang konsumen yang ada. Kondisi rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Bogor mempunyai tempat yang terjaga kebersihannya agar konsumen nyaman dan merasa puas. Rumah makan Aa Raffi Fried Chicken pada Sindangbarang Bogor yang merupakan rumah makan baru yang memiliki keunikannya dalam menawarkan menu fried chicken membuat restoran ini menarik untuk diteliti.

Pemasaran rumah makan Aa Raffi Fried Chicken pada Sindangbarang Bogor dilakukan melalui berbagai sosial media dan juga berbagai food vlogger di kota Bogor. Hasilnya semakin lama konsumen yang datang semakin banyak dan juga permintaan bahan baku semakin bertambah. Hal ini membuktikan bahwa rumah makan Aa Raffi Fried Chicken semakin dikenal masyarakat dan semakin disukai banyak konsumen. Konsumen yang datang ke rumah makan Aa Raffi Fried Chicken pada Sindangbarang Bogor sebagian besar adalah mereka para pecinta makanan dengan rasa pedas yang terdiri dari kalangan pelajar, mahasiswa, anak – anak, karyawan, masyarakat sekitar,. Rumah makan Aa Raffi Fried Chicken juga menyediakan berbagai ragam snack dan minuman.

Berdasarkan data-data yang ada di atas dan kekurangan serta kelebihan rumah makan Aa Raffi Fried Chicken yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor. Peneliti ingin mengetahui apakah kepuasan konsumen rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di kawasan Sindangbarang Bogor dipengaruhi *atribut produk* dan harga produk. Maka dari itu penelitian ini diberi judul “Pengaruh *Atribut Produk* dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBIKKG (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.



B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, adapun beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah atribut produk berpengaruh kepuasan konsumen pada rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor?
2. Apakah harga memengaruhi kepuasan konsumen pada rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor?
3. Apakah kenyamanan tempat memengaruhi kepuasan konsumen pada rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor?
4. Apakah pertumbuhan masyarakat di Kota Bogor mempengaruhi pangsa pasar pada rumah makan di Kota Bogor ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Apakah atribut produk memengaruhi kepuasan konsumen pada rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor?
2. Apakah harga produk memengaruhi kepuasan konsumen pada rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor?

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.



D. Batasan Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan peneliti memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Obyek penelitian penulis adalah rumah makan Aa Raffi Fried Chicken.
2. Subyek penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli di rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor
3. Variabel yang akan diteliti adalah *atribut produk*, harga, dan kepuasan konsumen.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka rumusan masalah yang diajukan yaitu: “Pengaruh atribut produk, dan pengaruh harga produk terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan aa raffi fried chicken di Sindangbarang Bogor.”

F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang:

1. Untuk mengetahui pengaruh atribut produk terhadap kepuasan konsumen rumah makan Aa Raffi Fried Chicken.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen rumah makan Aa Raffi Fried Chicken.

Hak Cipta milik IBI KKG (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.



G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi instansi-instansi yang bersangkutan yakni:

1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wacana tambahan dan mampu menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya.
2. Bagi penulis, menjadikan tambahan informasi, pengalaman dan wawasan baru yang berharga untuk mengembangkan usaha makanan cepat saji kedepannya. Sebagai sarana latihan dalam pengaplikasian ilmu yang diperoleh selama kuliah.
3. Sebagai informasi untuk dapat memberikan masukan kepada pihak pengusaha makanan cepat saji lainnya dalam membuat kebijakan dan mengembangkan us

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.



© 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.