# **BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Jumlah penduduk Indonesia yang sangat besar bisa menjadi pasar yang sangat potensional bagi perusahaan –perusahaan restoran, kafe, ataupun rumah makan untuk memasarkan produk – produk makanan dari perusahaan tersebut. Terlebih orang Indonesia merupakan konsumen yang loyal dan ingin tau tentang produk – produk baru yang sedang digandrungi oleh masyarakat lainnya. Perusahaan dalam negeri maupun luar negeri berusaha mendirikan usaha bisnis dan menciptakan jenis – jenis produk yang nantinya akan digemari oleh calon konsumen. Banyaknya perusahaan ini menciptakan adanya suatu persaingan bisnis, perusahaan dapat menjadi pemenang dalam persaingan bisnisnya apabila perusahaan mampu menjaring konsumen sebanyak – banyaknya.

Dalam kehidupan sehari – hari pada umumnya orang – orang sangat membutuhkan energi untuk selalu melakukan segala aktivitasnya. Untuk itu agar tubuh kita memperoleh energi untuk beraktivitas, maka tubuh kita memerlukan karbohidrat dan zat lainnya. Oleh karena itu untuk mendapatkan karbohidrat salah satunya dengan mengkonsumsi makanan –makanan yang bergizi. Untuk mendapatkan makan yang bergizi kita dapat memasak sendiri atau mencari makanan instant atau yang tersedia di kafe – kafe, rumah makan ataupun restoran.

Dengan adanya minat dari masyarakat tersebut menimbulkan persaingan dari para pengusaha kafe, restoran dan rumah makan. Sehingga para pengusaha tersebut terus berusaha menonjolkan keunikan dan kekhasan dari restoran mereka. Keunikan yang ditonjolkan bisa saja dari dekorasi ruangan, menu – menu yang disajikan, harga, pelayanan atau service, dan lain – lain. Usaha makanan di Indonesia kini tidak hanya menyajikan menu – menu khas Indonesia, akan tetapi juga telah merambah ke makanan ala Luar Negeri.

Pizza Hut adalah salah satu restoran yang melihat potensi tersebut. Rumah makan yang berasal dari Negara Amerika Serikat ini mulai banyak di minati oleh masyarakat Indonesia, walaupun harganya tidak terlalu murah namun restoran ini selalu ramai dikunjungi oleh masyarakat, tema dan konsep restoran Pizza Hut ini sangat bagus dimana suasana dan ruangan di Pizza Hut ini sangatlah nyaman, sehingga enak untuk jadi tempat makan, selain itu disini untuk memanggil pelayan hanya perlu mengangkat tangan.

Pizza Hut Indonesia (2018) memiliki empat nilai-nilai organisasi berikut sebagai dasar dalam menjalankan organisasi, juga dalam membangun relasi dengan pelanggan, mitra usaha dan pemegang saham:

1. Integritas. Kita jujur dalam berpikir dan bekerja, dapat dipercaya, tulus dan bersikap profesional saat berhubungan dengan rekan kerja, pelanggan dan para supplier.
2. Keunggulan. Kita melakukan pekerjaan yang lebih dari sekedar panggilan tugas, melakukan lebih dari apa yang diharapkan orang lain. Kita terus berjuang untuk perbaikan dan teliti dalam segala hal. Jalankan tugas dengan rela dan hadapi segala tantangan yang ada untuk mencapai standar yang tertinggi.
3. Pertumbuhan Usaha. Kita akan mengembangkan diri dan memperoleh keuntungan dengan cara menjadi '*Casual Dining Restaurant*' yang terbaik. Kita berjuang untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan, berbagi keterampilan dan belajar bersama dengan rekan kerja kita, sehingga kita berkembang bersama, baik secara individu maupun organisasi.
4. Keuntungan. Kami selalu berusaha sedapat mungkin memberikan keuntungan kepada para pemegang saham dengan pengawasan dan peningkatan usaha penjualan.

Pizza Hut kini terus berkembang dengan membuka cabang di seluruh Mal Indonesia seperti, Jakarta, Makasar, Bandung, dan kota – kota besar lainnya. Pengelolaan cabang dipercayakan oleh pemilik kepada orang – orang yang telah lulus kualifikasi ketenaga kerjaan.

Di jaman sekarang masyarakat tidak hanya dapat menikmati makanannya saja tetapi masyarakat juga dapat menulis ulasan mengenai tempat makan dan makanan yang ada di pizza hut. Ulasan makanan tersebut dapat dilihat dari berbagai aplikasi yang misalnya zomato. Banyak masyarakat yang memberikan ulasan dan komentar di aplikasi ini seperti pengguna aplikasi zomato bernama Tandy (2019) yang menuliskan ulasan dan komentarnya mengenai restoran Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.:

“Sudah sering sekali makan disini, dan sejauh ini masih betah bolak balik makan disini. Cuma kali ini review karena ada menu baru di 2019. *Pocket Bites* dengan 4 varian pinggiran: *cheesy meaty, pep chiz, creamy mush, creamy beef. Kiddie meal*: pizza/pasta, buah+*jelly*, *soup of the day, lemon tea*/*orange* jc. Jadi yang bawa anak" bisa order *kiddie meal*, menunya memang sama kaya biasa tapi dengan 40ribu dapat segitu dan bonus mainan okelah. Kalau rasa *pocket bites* itu menurut saya enak, isian tidak pelit. Tapi harga 2019 udah naik semua hehe, beda buku menu. Kurangnya di *zuppa soup*, bilangnya *improved* tapi menurut saya rasa sama saja, tapi isi *soup* lebih sedikit. Pasta aglio olio spaghetti masih sama rasa sama porsi cuma harga beda, naik sedikit. Tapi pizza hut dimana" punya reputasi sama dan sejauh ini saya masih ok makan pizza hut dimana saja. Untuk 3 menu di foto habis 141 ribu nett.”

Selain Tandy ada juga masyarakat yang menuliskan ulasan dan komentarnya dalam aplikasi zomato mengenai Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara seperti Marpaung (2019) yang menuliskan:

“*Ok to the* *point* yah, jadi gue sama 1 tim lagi mau *lunch* Christmas nih. ketemu deh di Kelapa Gading, awal nya bingung mau *lunch* apa, tapi berhubung kita ditraktir jadi yah manut ajah lah yah haha. Jadilah kita ke Pizza Hut Mall Kelapa Gading ini yang tempatnya cukup luas, untuk pelayanan bagus, Cuma kenapa gua kasih bintang 3, karena ada pesenan temen gua yang salah, cukup kecewa sih temen gue itu and *i feel it*, tapi staff yg td catet orderan itu gak diem aja sih dia minta maaf sama kita karna salah orderan, tadinya dia nanya mau diganti lagi atau bagaimana, tapi temen gue bilang gausah, berhubung juga sayang kalo gak ada yang pesen itu. Nah disini gue lupa foto apa aja pesenan kita, *but we having fun* karna kita punya acara sendiri untuk tukeran kado. *Overall* disini cukup nyaman, oia 1 lagi, disini juga ada Pizza *Maker* loh buat anak2 tp kayanya ada minimal peserta gitu deh. Ok deh yang penasaran langsung aja ke tkp.”

Fenomena ini mendorong penulis untuk meneliti hal apa yang menjadikan konsumen memilih Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara. Dengan demikian masalah penelitian adalah pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.

1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Produk yang diberikan oleh Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara?
2. Bagaimana Kualitas Layanan yang diberikan oleh Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara?
3. Bagaimana tingkat Kepuasan Konsumen Pizza Hut Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara?
4. Apakah Kualitas Produk mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara?
5. Apakah Kualitas Layanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada produk Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara?
6. **Batasan Penelitian**

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

1. Objek yang diteliti adalah Restoran Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.
2. Ruang lingkup penelitian berada di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.
3. Penelitian dilakukan kepada subjek penelitian yaitu konsumen yang pernah menggunakan jasa dan mengkonsumsi makanan Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.
4. Penelitian dimulai pada tanggal 23 April 2019.
5. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara”

1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Kualitas Produk yang diberikan oleh Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.
2. Mengetahui Kualitas Layanan yang diberikan oleh Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.
3. Mengetahui apakah konsumen merasa puas terhadap Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.
4. Mengetahui apakah Kualitas Produk mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di restoran Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.
5. Mengetahui apakah Kualitas Layanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada produk di restoran Pizza Hut Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.
6. **Manfaat Penelitian**
7. Bagi perusahaan, penelitian ini bermanfaat sebagai masukan kepada perusahaan agar dapat meningkatkan Kualitas Produk dan Kualitas Layanan agar dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen.
8. Bagi pihak-pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan secara umum, dan sebagai bahan rujukkan untuk penelitian selanjutnya.