



BAB 1

PENDAHULUAN



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan industri kuliner akhir-akhir ini jadi salah satu topik yang hangat ditengah-tengah warga Indonesia. Makanan serta minuman jadi salah satu industri yang akan selalu berkembang positif meski di tengah pandemi Covid-19 ini, disebabkan produk dari industri ini adalah salah satu kebutuh pokok yang selalu diperlukan oleh seluruh warga, hal tersebut di informasikan langsung oleh Faisal Basri (Ahad, 2020) *Ekonom Senior Institute for Development of Economics and Finance (INDEF)*, Bahkan jika ekonomi Indonesia sedang berada di ambang resesi serius akibat pandemi Covid-19, tidak mempengaruhi angka perkembangan industri makanan serta minuman di tahun 2020. Secara umum bisa dikatakan kalau industri makanan serta minuman adalah salah satu industri yang mempunyai kemampuan yang besar sebab membagikan kontribusi yang sangat besar untuk perekonomian nasional, dia juga menegaskan buat terus menjalankan protokol kesehatan dalam tiap aktivitas usaha.

Restoran merupakan suatu usaha bisnis yang terkenal untuk perusahaan asing di banyak negara, tidak terkecuali di Indonesia. Salah satu faktor pendorong tingginya tingkat konsumsi adalah gaya hidup masyarakat di perkotaan yang terus meningkat. Berasal dari China, hidangan ini telah menjadi bagian dari salah satu makanan Indonesia sejak abad ke-7 dan juga merupakan salah satu hidangan internasional terpenting bagi masyarakat Indonesia. (“ Dibawa oleh imigran, hidangan China menyesuaikan diri dengan rasa lokal”, 2018, Oktober 9). Aji Chen Bromokusumo, pengamat budaya dan

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.



sejken Asosiasi Peranakan Tionghoa Indonesia (ASPERTINA), mengatakan kepada detikFood jika masakan China masih terkenal sampai dikala ini dikarenakan kesederhanaan, kenikmatannya, rasa yang tidak berganti, serta rasanya yang familier. *Hotpot* adalah hidangan berbentuk *steamboat* yang begitu terkenal di China. Di dalam sajian *Hotpot* ini kalian dapat menemukan beberapa isian, seperti daging sapi yang diiris per *slice* nya, *seafood*, bakso, serta beraneka macam sayuran. Cukup mudah mendapatkan restoran *Hotpot* ini di Indonesia terutama di Jakarta. Walaupun harganya tidak dapat dibilang murah tetapi karena cita rasanya yang nikmat restoran *Hotpot* ini senantiasa tidak pernah sepi pengunjung. Masakan *Hotpot* sudah biasa dijumpai diberbagai restoran bernuansa China di Indonesia. Untuk siapa yang menggemari hidangan *Hotpot* ala kuliner China pasti mengenali *HaiDiLao Hotpot*.

HaiDiLao Hotpot merupakan sebuah restoran *Hotpot* yang menawarkan berbagai jenis makanan dan minuman, tidak seperti restoran pada umumnya yang menyediakan makanan matang. *HaiDiLao Hotpot* adalah restoran yang menyediakan sayuran, daging, beberapa jenis olahan daging, dan jenis jenis lainnya dalam keadaan mentah yang disediakan untuk dimasak sendiri oleh pelanggan di meja yang telah disiapkan *steamboat* dengan isi kuah yang dipilih sendiri oleh pelanggan. Pelanggan dapat memilih minimal 1 kuah dan maksimal 4 kuah dari beberapa jenis kuah yang telah disediakan oleh restoran *HaiDiLao Hotpot*.

HaiDiLao Hotpot akhirnya semakin tumbuh. Saat ini ada lebih dari 400 restoran yang terletak di berbagai negara seperti China, Taiwan, Amerika Serikat, Korea Selatan, Jepang, Kanada, Hongkong, serta yang terbaru adalah Indonesia. *HaiDiLao Hotpot* dikenal dengan pelayanan nya yang sangat baik, serta kualitas produk yang sudah

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



dikenal dengan sangat baik (“*HaiDiLao* Jakarta, *Hotpot* dengan servis bintang 5”, 2019, November 27). Dalam pembahasan diatas, dapat diketahui bahwa salah satu faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan di restoran *HaiDiLao Hotpot* adalah kualitas produk yang sangat baik.

Selain kualitas produk yang menjadi faktor kepuasan pelanggan, *HaiDiLao Hotpot* juga sangat terkenal dengan kualitas layanannya. Pada saat *HaiDiLao Hotpot* mulai terjun ke Indonesia, mereka juga mengajak karyawan dari cabang *HaiDiLao Hotpot* luar negeri yang sudah berpengalaman dengan tujuan untuk membantu dalam perkembangan outlet yang baru buka. (“*HaiDiLao Hotpot* Indonesia, Jakarta”, 2019, November 26). Pelanggan *HaiDiLao Hotpot* menerima pelayanan yang sangat baik mulai dari masuk hingga keluar restoran. Staf sangat ramah dan cerdas, memperhatikan setiap detail kebutuhan pelanggan mulai dari cemilan yang disediakan secara gratis di ruang tunggu, ikatan rambut untuk perempuan, celemek untuk mencegah kuah *Hotpot* mengenai pakaian pelanggan, plastik untuk menyimpan masker, *tissue handphone* yang berfungsi untuk membersihkan *handphone* jika terkena percikan kuah *Hotpot*, dan karyawan yang membantu memasak makanan (nibble.id).

Secara umum, kualitas produk adalah karakteristik produk atau layanan yang mewakili kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan eksplisit atau tersirat. Sedangkan kualitas layanan merupakan salah satu bentuk usaha perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, dan bermutu dibandingkan dengan para pesaing lainnya.

Kualitas produk dan kualitas layanan yang baik merupakan salah satu bentuk strategi yang sangat tepat untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Jika kualitas produk dan kualitas layanan tidak baik maka akan menimbulkan ketidakpuasan kepada

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



pelanggan, tidak hanya berlaku kepada pelanggan yang makan di restoran saja, tetapi akan berdampak juga kepada calon pelanggan, disebabkan pelanggan yang merasa kecewa terhadap sebuah restoran setidaknya akan membagikan pengalamannya kepada orang-orang terdekat, seperti kepada keluarga maupun rekan-rekannya sehingga calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya ke pesaing.

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai bentuk usaha untuk memenuhi sesuatu atau membuat sesuai menjadi terpenuhi. Pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, serta harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan suatu produk atau jasa yang pelanggan dapatkan atau konsumsi. Secara umum kepuasan pelanggan dapat diukur yang dihasilkan dari barang maupun jasa seperti pelayanan penanganan keluhan, dan nama merek perusahaan.

Tabel 1.1

Rating Restoran *Hotpot* di Indonesia Tahun 2022

NO	NAMA RESTORAN	RATING
1.	<i>The Social Pot</i>	4.41/5
2.	<i>Hai Di Lao Hot Pot</i>	4.40/5
3.	<i>Eight Treasure</i>	4.36/5
4.	<i>Shu Guo Yin Xiang</i>	4.20/5

Sumber: 10 tempat makan *Hotpot* terbaik (<https://pergikuliner.com/catalogs/hot-pot>)

Berdasarkan Tabel 1.1 *HaiDiLao Hotpot* menempati posisi kedua. Dengan begitu restoran *HaiDiLao Hotpot* harus memperhatikan mengapa rating restoran lain lebih



tinggi, apa yang membuatnya lebih unggul daripada milik kami. Dengan memperhatikan *HaiDiLao Hotpot* dapat memperbaiki kesalahannya dan berusaha lebih untuk meningkatkan rating menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan restoran *Hotpot* lainnya.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana kualitas produk di restoran *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading?
2. Bagaimana kualitas layanan restoran *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading?
5. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading?

C. Batasan Masalah

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

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading?



2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading?

D. Batasan Penelitian

Demi mempermudah penelitian, maka penulis membuat batasan penelitian

yaitu

1. Penelitian dilakukan di wilayah Kelapa Gading, Jakarta Utara.
2. Objek penelitian yaitu restoran *HaiDiLao Hotpot* di wilayah Kelapa Gading, Jakarta Utara.
3. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang membeli / mengkonsumsi produk yang disajikan restoran *HaiDiLao Hotpot* di wilayah Kelapa Gading, Jakarta Utara.
4. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Desember 2021 – Maret 2022

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang dikemukakan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut : “Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di *HaiDiLao Hotpot* di MOI Kelapa Gading.”

F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui adakah pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di restoran *HaiDiLao Hotpot*.



2. Mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran *HaiDiLao Hotpot*.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat :

1. Bagi pembaca

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan informasi bagi pembaca.

2. Bagi penjual

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan beberapa informasi penting kepada perusahaan dalam mengambil keputusan untuk menerapkan strategi pemasaran yang sesuai dan seimbang sesuai dengan usaha pencapaian tujuan perusahaan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai salah satu bahan atau sumber untuk dijadikan referensi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya yang meneliti objek baik dengan variabel yang sama ataupun dengan variabel lainnya.

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 IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



© 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.