



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini banyak perubahan dan perkembangan yang lebih modern yang mengakibatkan masyarakat Indonesia menyukai setiap hal yang praktis dan cepat. Banyak cara yang diambil masyarakat Indonesia agar mencukupi keperluan sehari-hari seperti minum dan makan. Karena pada dasarnya kebutuhan pokok dari manusia adalah sandang, papan dan pangan yang membuat manusia berusaha untuk memenuhi kebutuhannya.

Jenis jenis makanan dibagi menjadi 4 bagian menurut artikel merdeka.com yaitu, makanan segar adalah bahan pangan yang belum mengalami proses pengolahan seperti beras, gandum, buah-buahan, sayuran ikan dll, makanan olahan adalah makanan yang sudah diproses sebelumnya, makanan sehat yaitu makanan yang meliputi makanan penunjang dan makanan utama, makanan instan adalah makanan atau minuman yang telah dimasak dan diawetkan, dikalengkan. Makanan dan minuman instan kerap dijadikan alternative bagi seseorang yang mempunyai aktivitas yang padat seperti mie instan, minuman instan, dan makanan fast food.

Makanan instan atau fast food sangat digemari oleh masyarakat di zaman sekarang karna tidak sempat memasak dirumah karena kesibukan dan lebih praktis. Restoran fast food juga mudah dijumpai di kota-kota besar, hal tersebut bukan tanpa sebab dikarenakan gaya hidup perkotaan yang menginginkan semua halnya disajikan cepat atau secara instan. Hal demikian menjadi factor pendukung mengapa fast food sangat digemari oleh masyarakat. Berlandaskan survei dari MasterCard (2016) bertajuk Consumer Purchasing Priorities, lebih memilih untuk makan di outlet cepat saji terdapat sejumlah 80% orang Indonesia, utuntan kedua 61% pusat jajanan/food court,



serta sejumlah 22% restoran/kafe kelas menengah. Sementara hanya berkisar 1% pelanggan di Indonesia yang datang ke restoran untuk jamuan makan resmi.

Salah satu outlet cepat saji yang menyediakan fast food di Indonesia adalah McDonalds termasuk restoran fast food yang ada di Indonesia yang hingga kini masih disukai oleh masyarakat Indonesia. dilansir mcdonalds.co.id sebagai restoran fast food paling besar di dunia sejak tahun 1955 di California, Amerika Serikat. Sampai sekarang ini sudah mempunyai ribuan restoran yang menyebar melebihi 100 negara, termasuk Indonesia. pertama kali McDonalds masuk ke Indonesia pada tahun 1991 dengan mendirikan restoran pertama di Sarinah, Thamrin. Pada tahun 2009 PT. REKSO NASIONAL FOOD (RNF) anak perusahaan dari Rekso Group menandatangani MIPCO yang mengizinkan agar membuka restoran baru dan mengelola setiap restoran dengan brand McDonalds di Indonesia sampai sekarang ini.

PT RNF sudah mendirikan melebihi 200 gerai McDonalds yang terdapat diberbagai kota di Indonesia yang mempunyai pegawai melebihi 14.000 di penjuru Indonesia. Melalui McDonalds, PT. RNF selalu mempunyai komitmen penuh memberikan layanan yang paling baik untuk konsumen, dan menyediakan mutu makanan terdepan sesuai dengan Visi McDonalds yaitu membuka restoran cepat saji dengan layanan paling baik di dunia. Agar tercapainya visi ini, McDonalds selalu menjamin kualitas produknya, menawarkan keamanan dan kebersihan produk pangan serta memberian layanan yang memuaskan. Salah satu Cara untuk mencapai visinya dengan memberikan Senyum pelanggan ialah hal terpenting bagi McDonalds serta memberikan beragam variasi makanan dari menu sarapan, makanan padat, makanan penutup hingga cemilan. Dan misl McDonalds yaitu menjadi perusahaan terbaik bagi semua karyawannya di seluruh dunia, dan menghadirkan pelayanan yang unggul bagi setiap konsumen dan mengembangkan McDonalds kearah yang lebih baik melalui inovasi dan teknologi.

Hak cipta dilindungi Undang-undang
Hak cipta ini tanpa meniadakan sumber daya manusia yang ada, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
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.



Berdasarkan survey dari topbrandaward.com dengan banyaknya pilihan restoran fast food di Indonesia top brand award memberikan penghargaan berdasarkan pilihan yang diperoleh dari

hasil survey bersekala nasional di table 1.1

Tabel 1.1

TOP BRAND INDONESIA

Brand	TBI 2021
KFC	27,2% TOP
MCD	26,0% TOP
HokBen	8,5%
A & W	7,9%
Richeese-Factory	5,9%

* Kategori online dan offline data akses 13 nov 2021

Sumber topbrandaward.com kategori Retail top brand index fase 2 2021

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa McDonalds menjadi fast food pilihan kedua dengan kualitas layanan dan kualitas produk yang baik dengan banyaknya peminat berdasarkan hasil survey Top Brand Award kategori Fase 2 2021.

Kotler dan Keller (2012) memaparkan bahwa produk yaitu apa yang bisa disajikan ke pasar untuk memenuhi keperluan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen. Kotler dan Keller (2016:156) mengungkapkan bahwa kualitas layanan ialah fitur sebuah jasa ataupun produk yang mampu dalam memenuhi keinginan pelanggan. Sementara kepuasan pelanggan menurut Richard Oliver (dalam Zeithaml., dkk 2018) yaitu respon pemenuhan dari konsumen atas sebuah jasa ataupun produk tersebut yang sudah mencapai harapan ataupun kebutuhan konsumen.

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 sumber atau menyebutkan nama penulis dan lembaga asal karya tulis ini dalam bentuk apapun.

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.



Ada beberapa jurnal dari tahun-tahun sebelumnya yang sudah meneliti “pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen”. Seperti jurnal “Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota” oleh Indra Siregar (2020), melakukan analisis untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan secara positif mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selain itu jurnal “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Bank Mandiri Jakarta) “Nurdina (2021), dengan mempergunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 300 responden. Jurnal “Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen” Jonathan Herdioko dan Valentio Luwiska (2020), hasil uji mengungkapkan bahwa Presepsi Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas layanan memberi pengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen.

B. Identifikasi Masalah

Berlandaskan latar belakang tersebut, peneliti menemukan sejumlah masalah yakni:

1. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan?
3. Apa saja yang dapat memuaskan pelanggan?
4. Apakah kepuasan pelanggan tergantung dari kualitas layanan dan kualitas produk?

C. Batasan Masalah

Dalam merumuskan batasan masalah, dengan banyaknya permasalahan yang harus diatasi dan dengan keterbatasan penulis, maka pada penelitian ini harus terdapat batasan masalah. Agar



menjamin ke absahan pada penarikan kesimpulan yang akan didapat, peneliti membuat batasan permasalahan yaitu:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan McDonalds?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan McDonalds?

D. Batasan Penelitian

1. Objek penelitian ini yaitu McDonalds.
2. Responden penelitian ini ialah pelanggan yang pernah berkunjung ke McDonalds Plaza Festival dalam rentang waktu 3 bulan terakhir.
3. Variabel yang diteliti adalah kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

E. Rumusan Masalah

Berlandaskan pemaparan latar belakang dan batasan masalah diatas, peneliti bisa merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: “Bagaimana kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan McDonalds di Plaza Festival?”

F. Tujuan Penelitian

Terdapat tujuan masalah dari penelitian dalam skripsi ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui mengapa masyarakat lebih minat fast food

G. Manfaat Penelitian



Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat baik untuk perusahaan MCD untuk menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak pemilik untuk melakukan perbaikan atas kualitas pelayanan

dan kualitas produk dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.