



## BAB I

### PENDAHULUAN



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

#### Latar Belakang Masalah

Industri makanan dan minuman atau *food and beverage* menjadi salah satu industri yang sangat diminati oleh masyarakat di Indonesia, tanpa terkecuali di Kota Bekasi, Jawa Barat. Berikut adalah data mengenai pertumbuhan industri penyediaan akomodasi makanan dan minuman dalam produk Domestik Regional Bruto (PDRB) berdasarkan harga konstan menurut lapangan usaha Kota Bekasi pada tahun 2015-2020 yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS).

#### Gambar 1.1

**Pertumbuhan Industri Penyediaan Akomodasi Makanan dan minuman dalam PDRB berdasarkan harga konstan Menurut Lapangan Usaha Kota Bekasi Pada Tahun**

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.

2015-2020 (Miliar Rupiah)



Sumber: Badan Pusat Statistik, 2021

Gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa industri penyediaan makanan dan minuman di kota Bekasi menurut PDRB harga konstan mengalami pertumbuhan sebesar 26% dari tahun 2015 hingga tahun 2020. Hal ini mengindikasikan bahwa industri penyedia makanan dan minuman menjadi salah satu usaha yang diminati oleh masyarakat di Kota Bekasi.

Salah satu kategori usaha yang bergerak dalam industri penyedia makanan dan minuman tersebut adalah restoran yang menyediakan makanan cepat saji (*fast food*). Tingkat kesibukan masyarakat yang tinggi menyebabkan restoran cepat saji menjadi salah satu sangat diminati oleh masyarakat, dikarenakan praktis dan dapat disajikan dalam waktu yang relatif cepat. Berikut ini adalah data mengenai skor indeks merek makanan cepat saji di Indonesia pada tahun 2021 yang bersumber dari *YouGov* dan dipublikasikan oleh ([www.databooks.katadata.co.id](http://www.databooks.katadata.co.id).)

Gambar 1.2





## Skor Indeks Merek Makanan Cepat Saji di Indonesia Tahun 2021



Sumber:

[www.databooks.katadata.co.id](http://www.databooks.katadata.co.id), 2021

Berdasarkan gambar 1.2 di atas menunjukkan tingginya tingkat persaingan antara satu restoran fast food dengan restoran fast food lainnya, dimana KFC memiliki nilai skor indeks tertinggi dengan nilai 37,3 dan skor indeks terendah ditempati oleh Bread Talk dengan nilai 12,9. Salah satu restoran fast food yang berpotensi menyaingi KFC adalah Burger King, yang pada tahun 2021 menempati posisi ke 5 dengan nilai indeks 16,8. Burger King sendiri merupakan jaringan restoran spesialis hamburger terbesar kedua di Amerika Serikat. Burger King berdiri pada tahun 1954 oleh James W. Lamore dan David Edgerton di Miami, Amerika Serikat. Saat ini, Burger King telah memiliki kurang lebih 14.000 gerai restoran yang tersebar di hampir 100 negara di dunia. Menurut berita yang dikutip dari Kontan pada tanggal 2 September 2021, lisensi bisnis Burger King di bawah kepemilikan waralaba PT Sari Burger Indonesia, entitas usaha PT Mitra Adiperkasa Tbk (MAPI) dengan saham sebesar 33,52% dan QSR Indoburger sebesar 66,48%. Per

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



September 2021, PT. Sari Burger Indonesia telah mengoperasikan sebanyak 174 gerai Burger King di Indonesia, salah satunya adalah Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan yang berdiri pada tahun 2018.

Ketatnya persaingan usaha di sektor industri makanan cepat saji membuat para pelaku usaha tanpa terkecuali Burger King perlu untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanannya demi meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Umar (2005:65) dalam Indrasari (2019:82) adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan apa yang diterima dengan harapannya terhadap suatu produk. Seorang pelanggan yang merasa puas diharapkan akan membeli produk perusahaan secara berulang dan merekomendasikan produk yang mereka gunakan kepada orang lain.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Kualitas produk menurut Kotler and Armstrong (2018:249), adalah sebuah karakteristik dari produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat. Oleh karena itu, penting bagi setiap perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produknya. Dengan peningkatan kualitas produk, diharapkan setiap pelanggan akan merasa puas terhadap produk yang dibelinya dari suatu perusahaan.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah Kualitas layanan. Kualitas layanan menurut Kotler and Keller (2016:156), keseluruhan fitur atau karakter layanan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dimiliki konsumen. Oleh karena itu, penting bagi setiap perusahaan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat meningkatkan daya saing perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Gerai restoran Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan menghadapi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Berikut adalah rangkuman mengenai ulasan yang menyatakan ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan oleh gerai Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan:

1. Pelayanan yang cenderung lambat dikarenakan kurangnya jumlah karyawan.
2. Pelayanan tidak ramah yang diberikan oleh manajer kasir, dan pelayan yang sedang bertugas.
3. Ketidaksesuaian produk yang terdapat di menu dengan produk aktual yang diberikan.
4. Cita rasa produk yang tidak sesuai ekspektasi pelanggan, seperti nasi yang dianggap sudah mengering.
5. Kualitas produk yang tidak konsisten.

Fenomena-fenomena ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh gerai Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan tersebut mengindikasikan adanya pengaruh dari kualitas produk dan kualitas. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Zakaria and Suwitho (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Blue Bird di Surabaya” yang menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.



## Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan ?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan ?

## Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka yang akan ditetapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



## Batasan Penelitian

Mengingat keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, maka peneliti membuat batasan penelitian sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini adalah Burger King
2. Subjek penelitian ini adalah yang pernah datang atau membeli di Burger King Lagoon Avenue Bekasi Selatan.
3. Wilayah Penelitian : Lagoon Avenue, Bekasi Selatan
4. Waktu Penelitian : Maret 2022 – Juli 2022

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah uraikan pada sub bab sebelumnya, maka rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti adalah “Apakah Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan?”

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah uraikan pada sub bab sebelumnya, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan.



2. Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Burger King Lagoon Avenue di Bekasi Selatan.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institusit Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

### Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain sebagai berikut:

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan peneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama faktor kualitas produk dan kualitas layanan.

#### 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya terutama penelitian yang berkaitan dengan variabel kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.

#### 3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru, terutama bagi para akademisi yang berkonsentrasi dalam bidang manajemen pemasaran.

#### 4. Bagi Pihak Manajemen Burger King Lagoon Avenue

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran kepada pihak manajemen Burger King Lagoon Avenue untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan kualitas layanan.

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**

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.