



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A Latar Belakang Masalah

Manusia memiliki tiga hal pokok dalam kehidupannya yaitu: sandang (pakaian), pangan (makanan), dan papan (tempat tinggal). Manusia tidak akan bisa menjalani kehidupannya tanpa tiga hal pokok tersebut terutama makanan. Ada berbagai macam jenis makanan yang beredar di masyarakat. Ada makanan tradisional atau daerah dan ada pula makanan cepat saji (*fast food*). Dalam kehidupan yang semakin maju saat ini banyak beredar atau meluasnya makanan cepat saji.

Usaha makanan saat ini merupakan usaha yang sangat menjanjikan, didukung dengan tingginya minat konsumen. Pada jaman modern saat ini masyarakat lebih menyukai segala sesuatu yang cepat dan praktis. *Fast food* merupakan pilihan yang paling banyak dicari oleh konsumen saat ini. Dengan banyaknya jumlah penduduk di Indonesia, membuat bisnis makanan menjadi hal amat menguntungkan dan memiliki peluang yang besar

*McDonald's Corporation* adalah perusahaan makanan cepat saji Amerika, yang didirikan pada tahun 1940 sebagai restoran yang dioperasikan oleh Richard dan Maurice *McDonald*, di San Bernardino, California, Amerika Serikat. Mereka mengisi ulang bisnis mereka sebagai kios hamburger, dan kemudian mengubah perusahaan menjadi waralaba, dengan logo Golden Arches diperkenalkan pada tahun 1953 di sebuah lokasi di Phoenix, Arizona. Pada tahun 1955, Ray Kroc, seorang pengusaha, bergabung dengan perusahaan sebagai agen waralaba dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBKKG (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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



mulai membeli rantai dari *McDonald* bersaudara. *McDonald's* memiliki kantor pusat aslinya di Oak Brook, Illinois, tetapi memindahkan kantor pusat dunianya ke Chicago pada Juni 2018.

*Mcdonald's* adalah rantai restoran terbesar di dunia berdasarkan pendapatan, melayani lebih dari 69 juta pelanggan setiap hari di lebih dari 100 negara di 37.855 outlet pada 2018. Meskipun *McDonald's* terkenal karena *hamburger*, burger keju, dan kentang gorengnya, mereka menyajikan produk ayam, sarapan, minuman ringan, *milkshake*, *wrap*, dan makanan penutup. Menanggapi perubahan selera konsumen dan reaksi negatif karena makanan mereka yang tidak sehat, perusahaan telah menambahkan menu salad, ikan, *smoothie*, dan buah. Pendapatan *McDonald's* Corporation berasal dari sewa, royalti, dan biaya yang dibayarkan oleh pemegang waralaba, serta penjualan di restoran yang dioperasikan perusahaan. Menurut dua laporan yang diterbitkan pada tahun 2018, *McDonald's* adalah perusahaan swasta terbesar kedua di dunia dengan 1,7 juta karyawan

**Tabel 1.1**  
**Restoran Cepat Saji Paling Favorit di Indonesia pada tahun 2018**

Restoran	Minat (Dalam orang)
KFC	24 Juta
McDonald	7.7 Juta
Pizza Hut	3 Juta
A&W	2.3 Juta

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.



Hoka Hoka Bento	2.3 Juta
Burger King	2.3 Juta

Sumber dari <https://www.wowkeren.com/>

Dari tabel 1.1 dapat dilihat tingkat kesukaan atau favorit restoran cepat saji yang diminati oleh masyarakat Indonesia. Dimana *Mcdonald* menempati peringkat kedua yang memiliki minat favorit masyarakat Indonesia. *Mcdonald* memiliki 7.7 Juta orang yang menyukai *Mcdonald*. Maka tidak heran jika

*Mcdonald* menjadi salah satu restoran cepat saji yang diminati di berbagai daerah.

*Mcdonald* memiliki menu yang pada umumnya sama dengan restoran cepat saji lainnya. *Mcdonald* menawarkan menu *ala carte* maupun menu paket yang pasti harganya lebih murah. *Mcdonald* menawarkan mulai dari *burger*, paket nasi dan ayam, dan juga beberapa makanan pencuci mulut seperti *ice cream* dan juga *apple pie*. *Mcdonald* juga memiliki menu *burger* yang unik dimana ukuran *burger* yang cukup besar yaitu *big mac*. Hal ini yang membedakan *Mcdonald* dengan restoran cepat saji lain yang menawarkan menu *burger*

*Mcdonald* sendiri tidak hanya membuka gerai saja, namun *Mcdonald* juga memiliki pelayanan lain yang sangat menarik dan membantu. *Mcdonald* memiliki pelayanan pelanggan yang siap mendengarkan keluhan pelanggan.

Adapula layanan *Drive Thru* dimana konsumen yang ingin membeli produk *Mcdonald* tidak perlu turun dari kendaraannya. Namun untuk fasilitas *Drive Thru* hanya tersedia di beberapa store saja. *Mcdonald* juga memiliki layanan pesan antar

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.



yang siap mengantarkan pesanan pelanggan melalui telepon maupun aplikasi melalui ponsel atau *gadget*.

Dibalik kesuksesnya *Mcdonald*, masih terdapat beberapa kekurangan yang dimiliki oleh *Mcdonald* yang membuat konsumennya kecewa. Pengalaman pelanggan *Mcdonald* yang mengecewakan dimana pelanggan tersebut mengalami masalah dalam layanan *drive thru*. Dimana pelanggan merasa kesal karena pelanggan harus mengantri atau menunggu begitu lama di dalam kendaraanya.

Saat pelanggan melaporkan keluhan pelanggan pihak *mcdonald* tidak merespon apa apa karena pihak *mcdonald* selalu kebingungan dengan adanya penumpukan konsumen di *drive thru*

Ada juga konsumen yang mengalami kekecewaan terhadap produk *mcdonald*. Dimana pelanggan tersebut memesan salah satu menu *ice cream* yang diberi topping bubuk milo ataupun oreo dimana toping tersebut diberikan sangat sedikit dan bahkan hampir tidak ada toppingnya. Rasa *ice cream* yang aneh atau tidak *fresh* dan tidak pada standardnya. Pembayaran menggunakan *ovo* ataupun *gopay* pun tidak bisa. Mengenai tidak bisanya menggunakan *ovo* atau *gopay* pihak *mcdonald* selalu memberikan alasan bahwa sistem sedang *offline*

*Mcdonald* merupakan restoran cepat saji yang cukup banyak diminati oleh semua masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah gerai yang dimiliki *Mcdonald*. Tetapi *Mcdonald* memiliki kekurangan yang harus di perbaiki dan di tingkatkan. Oleh karena itu *Mcdonald* perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan terus memperhatikan kualitas produknya. Menurut Kotler dan Keller

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KIS (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.



(2016: 156) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat di kemukakan identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Produk dari Mc Donald Kelapa Gading?
2. Bagaimana Kualitas Layanan dari Mc Donald di Kelapa Gading?
3. Bagaimana Kepuasan Pelanggan Mc Donald Kelapa Gading?
4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Mc Donald di Kelapa Gading?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan mc donald di Kelapa Gading?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mc Donald Kelapa Gading?

### **D. Batasan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



1. Objek yang akan diteliti kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan
2. Subyek penelitian adalah mc donald di kelapa gading
3. Penelitian dilakukan pada juli tahun 2022.
4. Wilayah penelitian di kelapa gading, Jakarta Utara.

### **E Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah ditetapkan oleh peneliti, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mcdonald di Kelapa Gading.

### **F Tujuan Penelitian**

Penulis memiliki beberapa tujuan dari penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran terhadap:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Mcdonald.
2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Mcdonald.

### **G Manfaat Penelitian**

Penulis menentukan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini. Manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

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



- a. Untuk membantu perusahaan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Mcdonald.
- b. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan terkait kualitas produk dan kualitas layanan yang dilakukan perusahaan.
- c. Memberikan informasi kepada perusahaan.
- d. Memberikan saran yang membantu perusahaan menjadi lebih baik untuk kedepannya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

2. Bagi penulis

Bagi penulis, penelitian ini dapat berguna untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan dilakukannya penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas untuk penulis, sehingga penulis dapat membuat karya lain yang lebih baik lagi.

3. Bagi pembaca

Bagi pembaca, agar dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain yang mengadakan penelitian dengan bidang kajian yang sama, sebagai bahan pembandingan dalam melakukan penelitian.

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**

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.