



BAB I

PENDAHULUAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Restoran Subway pernah hadir di Indonesia pada 1990-an, tetapi hengkang pada 2000-an awal. Namun, Subway sebenarnya sudah dibuka sejak 1965. Ada tiga prinsip yang dipegang oleh Buck dan DeLuca untuk restoran sandwich mereka, dipertahankan sampai sekarang. Pertama selalu memberikan layanan terbaik untuk konsumen, kedua menyediakan makanan dengan kualitas terbaik dengan harga terjangkau. Ketiga menjaga biaya operasional rendah, menjamin sistem terbaik, dan jangan berhenti berkembang. Buck dan DeLuca berhasil membuka 16 restoran dari 1965-1974. Namun, mereka sadar jika target membuka 32 restoran tidak akan tercapai. Oleh karena itu mereka membuka sistem waralaba untuk mengembangkan Subway. Restoran waralaba Subway pertama dibuka di Massachusetts pada 1975. Selang enam tahun kemudian tepatnya 1981, ada 200 restoran Subway yang beroperasi. Saat ini Subway tercatat sebagai restoran sandwich terbesar di dunia dengan lebih dari 40.000 restoran di seluruh dunia. Pada kuartal keempat 2021, Subway kembali buka di Indonesia, kali ini diboyong oleh PT MAP Adiperkasa Tbk (MBA) melalui PT Sari Sandwich Indonesia. Subway membuka store pertamanya di Cilindak Town Square. Di Indonesia sendiri Subway sudah memiliki sekitar 27 cabang.

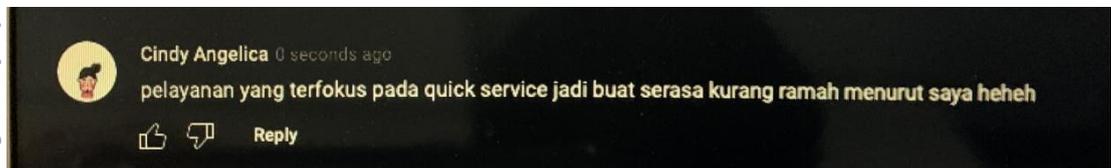
Subway yang terletak di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara ini yang baru setahun beroperasi di Jakarta tentu mengalami banyak *Trial error* atau penyesuaian dengan perilaku konsumen di wilayah tersebut. Maka tentunya masih banyak pro dan kontra yang terjadi. Banyak konsumen yang merasa puas dengan kualitas layanan 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.

produk yang diberikan oleh Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara. Sebaliknya, beberapa konsumen pun juga menyampaikan ketidakpuasan terhadap pelayanan maupun produk yang ada. Berikut adalah feedback dari konsumen yang merasa puas dan tidak puas terhadap kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Subway yang terletak di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Gambar 1. 1

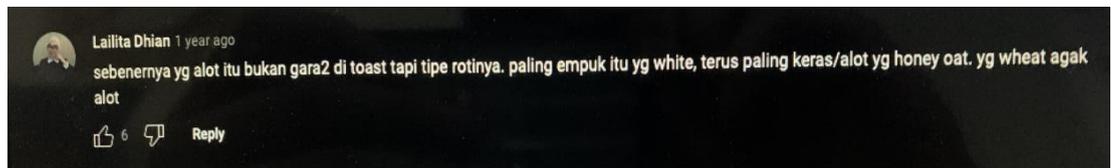
Ulasan Konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara



Sumber : Youtube

Gambar 1. 2

Ulasan Konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara



Sumber : Youtube

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



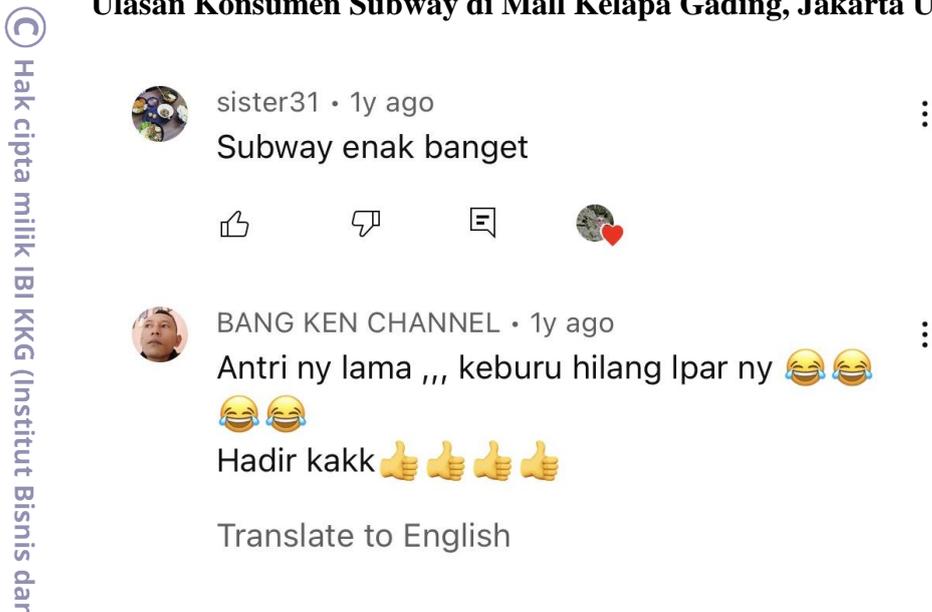
KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.



Gambar 1.3

Ulasan Konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara



Sumber :Youtube

Dari berbagai ulasan tersebut bisa disimpulkan bahwa antrian juga dapat mempengaruhi kualitas layanan yang nantinya akan mempengaruhi niat beli dari produk Subway itu sendiri sehingga banyak sekali faktor yang dapat diteliti dari Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Penulis tertarik meneliti lebih lanjut tentang apakah kualitas produk dan kualitas layanan Subway yang terletak di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

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

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



B. Identifikasi Masalah

Untuk bersaing dalam pasar industri makanan sekarang ini, Perusahaan Waralaba harus kompetitif dalam menawarkan produk. Karena zaman sekarang konsumen sudah pandai menginterpretasikan kepuasan mereka berdasarkan kualitas produk dan kualitas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan waralaba.

Dengan melihat latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara?
3. Apakah Antrian yang panjang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara?
4. Apakah antrian panjang berpengaruh terhadap niat beli Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang terjadi menjadi :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



D. Batasan Penelitian

Mengingat keterbatasan yang ada, maka batasan penelitian yang ditulis sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini adalah Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.
2. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang pernah membeli dan mengonsumsi produk dari Subway di Kelapa Gading, Jakarta Utara.
3. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Juli Tahun 2022.

E. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian di atas, peneliti merumuskan masalah menjadi : “Apakah kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara ?”

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah batasan masalah yang telah disebutkan di atas sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Subway di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

Penelitian ini bermanfaat dalam membentuk dan mengembangkan merek suatu produk agar tetap memiliki eksistensi di pasaran dan para konsumen mereka.



2. Sebagai masukan kepada perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas produkyang baik agar dapat membangun kepuasan konsumen.
- Sebagai masukan kepada perusahaan agar dapat meningkatkan promosi yang baikagar dapat membangun kepuasan konsumen.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.