



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Makanan menjadi kebutuhan pokok manusia untuk bertahan hidup setiap harinya. Tanpa makanan manusia tidak akan bisa menjalankan aktivitas sehari-hari seperti bekerja dan melakukan kegiatan lainnya. Makanan memiliki berbagai macam seperti makanan tradisional dan makanan cepat saji (*Fast Food*). Dalam waktu sekarang, *Fast food* lebih dicari oleh banyak pelanggan karena dianggap lebih efisien dan cepat.

Di Indonesia usaha makanan merupakan usaha yang sangat menjanjikan dikarenakan masyarakat membutuhkan sumber daya makan setiap harinya. Dalam perkembangan zaman, masyarakat lebih menyukai suatu hal yang praktis dan efisien sehingga makanan *Fast Food* menjadi salah satu pilihan bagi konsumen untuk dikonsumsi saat ini yang sudah terletak di berbagai daerah. Salah satu makanan *Fast Food* yang akan dibahas penulis yaitu Mc Donald.

Mc Donald merupakan perusahaan di bidang makanan cepat saji yang berasal dari Amerika Serikat, dan berdiri sejak tahun 1940 oleh Richard and Maurice Mc Donald di San Bernardino, California, Amerika Serikat. Selanjutnya Mc Donald pertama kali diperkenalkan di Indonesia pada 14 Februari 1991 yang berlokasi di Sarinah, Thamrin Jakarta Pusat. Mc Donald merupakan rantai makanan terbesar di dunia, yang memiliki 38.000 outlet Mc Donald di seluruh dunia lebih dari 100 negara pada tahun 2022. Mc Donald terkenal dengan menu burger, kentang goreng, dan ayam gorengnya. Tetapi diseluruh negara, Mc Donald tentu memiliki menu yang berbeda beda seperti di Indonesia yang menyediakan nasi putih, sedangkan di beberapa negara ada yang tidak menjual nasi putih. Pendapatan yang dihasilkan oleh Mc Donald Corporation yaitu berasal dari sewa, royalty, dan biaya yang dibayarkan oleh pemegang

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,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

waralaba, serta penjualan di restoran yang dioperasikan perusahaan. Mc Donald adalah perusahaan kedua terbesar dengan memiliki 1.7juta karyawan.

Tabel 1.1

(C)

Restoran Cepat Saji Paling Populer di Indonesia pada tahun 2022

No	Nama Restoran Cepat Saji	Nilai/Persen
1	KFC	27,2
2	Mc Donald's	26,2
3	Hoka-hoka Bento	9,4
4	A&W	7,6
5	Richeese Factory	4,7

Sumber dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/26/restoran-cepat-saji-paling-populer-di-indonesia-pada-2022-siapa-teratas>

Dari tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa tabel tersebut merupakan urutan Restoran cepat saji yang paling popular di Indonesia pada tahun 2022. Dari nilai/persentase menunjukkan bahwa Mc Donald menempati peringkat kedua dengan nilai 26,2% setelah KFC yang menduduki peringkat pertama dengan nilai 27,2%. Mc Donald termasuk restoran cepat saji yang diminati oleh masyarakat Indonesia sehingga tidak heran jika menempati urutan kedua setelah KFC.

Masyarakat cenderung memilih Mc Donald dikarenakan Mc Donald sudah tersebar di seluruh Indonesia. Nama Mc Donald juga sudah sangat familiar dan terdengar bagi masyarakat Indonesia sehingga Mc Donald selalu memilih lokasi yang strategis untuk menjangkau konsumen yang melewati area tersebut. Ketika seseorang tidak ingin turun dari kendaraannya, Mc Donald juga mempunyai opsi *Drive Thru* sehingga memudahkan konsumen untuk *Take away* atau membawa pulang makanannya ke rumah konsumennya.

Seiring berjalannya waktu, Mc Donald semakin canggih dalam memesan makanan dikarenakan sudah menggunakan monitor untuk memesan menu yang akan

- 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,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

**Hak Cipta dan Informatika Kwik Kian Gie
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

dipilih oleh konsumen. Ketika sudah memesan menu melalui monitor, konsumen memiliki 2 opsi yaitu membayar dengan metode *cashless* yang langsung bisa melakukan transaksi di monitor atau membayar secara tunai yang akan dilayani oleh pegawai di kasir. Ketika sudah melakukan proses pembayaran konsumen tidak perlu menunggu makanannya di kasir karena akan diantarkan oleh pegawainya ke meja konsumennya. Hal ini membuat Mc Donald sangat digemari oleh seluruh kalangan.

Kualitas produk makanan dari Mc Donald harus sangat dijaga kebersihannya sehingga membuat pelanggan menjadi nyaman dalam mengkonsumsi makanan dari Mc Donald.

Kualitas layanan dari Mc Donald juga sangat penting, dikarenakan kualitas layanan yang baik akan membuat pelanggan menjadi sangat dihargai oleh karyawannya sehingga membuat pelanggan tertarik untuk kembali ke gerai tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dari Mc Donald, dengan memberikan kualitas produk, dan kualitas layanan yang baik akan membuat pelanggan menjadi terkesan sehingga reputasi dari pelaku usaha di masyarakat akan dinilai positif dan akan membuat merk tersebut semakin dikenal pelanggan.

Kualitas Produk sangat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan karena produk merupakan factor utama yang dinilai oleh pelanggan sehingga sangat penting menjaga kualitas dari produk tersebut. Sedangkan Kualitas Layanan juga sangat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dikarenakan layanan yang baik akan membuat pelanggan menjadi lebih nyaman dan merasa lebih puas dengan service yang telah diberikan.

Mc Donald memberikan layanan yang baik bagi setiap pelanggannya, tidak heran jika Mc Donald merupakan makan cepat saji yang diminati masyarakat dari dulu hingga saat ini.

Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengambil topik penelitian yang berjudul ‘Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mc Donald di Jakarta Garden City Cakung’. Secara umum, saya mengambil topik

penelitian tersebut dikarenakan ingin mengetahui bagaimana suatu produk dan kualitas layanan dapat berpengaruh tinggi terhadap kepuasan pelanggan sehingga membuat pelanggan akan kembali dengan sendirinya di kemudian hari.

(C)

B. Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana Kualitas Produk dari Mc Donald Jakarta Garden City?
2. Bagaimana Kualitas Layanan dari Mc Donald Jakarta Garden City?
3. Bagaimana Kepuasan Pelanggan Mc Donald Jakarta Garden City?
4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Mc Donald Jakarta Garden City?
5. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mc Donald Jakarta Garden City?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi/masalah diatas maka peneliti akan membatasi ruang lingkup yang diteliti menjadi :

1. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Mc Donald Jakarta Garden City?
2. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mc Donald Jakarta Garden City?

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek yang akan diteliti adalah Mc Donald Jakarta Garden City.
2. Wilayah penelitian ini dilakukan di Jakarta Timur.
3. Pelanggan yang akan diteliti adalah pelanggan yang pernah bertransaksi di Mc Donald Jakarta Garden City.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan masalah dan Batasan Penelitian, maka rumusan masalah yang ditetapkan sebagai penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh kualitas Produk, **C** dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mc Donald Jakarta Garden City?”

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Perumusan Masalah yang di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran mengenai :

1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian yang akan dibahas diharapkan dapat membantu perusahaan mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mc Donald Jakarta Garden City dan dapat menjadi sebuah kritik dan saran untuk perusahaan terhadap kualitas yang ada di perusahaan tersebut.

2. Bagi Penulis

Dalam penelitian ini diharapkan oleh penulis agar dapat menjadi sebuah pengetahuan dan wawasan yang kita ketahui dan menjadi salah satu informasi penting untuk dipelajari dalam membentuk sebuah bisnis dan dapat berkembang menjadi besar dan dikenal seluruh dunia.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan agar menjadi sebuah wawasan baru dan referensi untuk para pembaca agar dapat mengetahui bagaimana cara membangun sebuah bisnis dan apa saja yang harus diperhatikan, itu semua menjadi sebuah pelajaran yang dapat direalisasikan saat ingin membuka bisnis.

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,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.