



BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini, peneliti hendak membahas pendahuluan dari penelitian yang akan dilakukan dan pendahuluan ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, Batasan masalah, Batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

1.1 Latar Belakang Masalah

Pola konsumsi Indonesia sedang berubah dari makanan tradisional hingga makanan modern. Gaya hidup modern. Bidang kuliner ini semakin ketat menyebabkan semakin banyak pilihan bagi konsumen produk yang dapat memuaskan terhadap kebutuhan konsumen lebih selektif dalam hal itu keputusan pembelian. Restoran cepat saji ada di rumah makanan yang menawarkan variasi makanan cepat saji dan praktis. Berapa lama waktu berlalu Restoran cepat saji bersaing satu sama lain satu sama lain Restoran cepat saji adalah sebuah restoran yang disukai semua orang di kalangan masyarakat karena harganya terjangkau dengan kualitas bagus. Sementara restoran berkembang seiring berjalannya waktu sekarang perusahaan harus memilikinya dukungan strategi dan meningkatkan kualitas produk dan layanan yang dimana dapat membantu dengan kualitas ini untuk menjaga minat konsumen terhadap keputusan pembelian pada akhirnya, hal itu mempengaruhi kepuasan pelanggan. jika kita bisa memenuhi ekspektasi konsumen Konsumen akan puas dengan kualitas produk dan akan senang hati menyampaikan kabar positif kepada orang lain.

Daya tarik pengusaha kuliner ke Indonesia terletak pada banyaknya kelas menengah, yang mampu membeli kebutuhan pokok dan produk hiburan. Keterbukaan



serta globalisasi memungkinkan produk-produk dari negara lain masuk ke Indonesia, seperti makanan Amerika, Italia, Perancis, dan Timur Tengah. Western food identik dengan junk food atau sering disebut fast food, seperti ayam goreng, minuman ringan, keripik teman, dll. Meski makanan yang disajikan lebih hemat dan produktif, namun jika dikonsumsi secara rutin dapat memberikan dampak buruk bagi tubuh. pria. Namun sebagian masyarakat tidak terkena dampak ini, karena perubahan yang begitu cepat dan kesibukan konsumen dalam menafkahi hidupnya.

Pada umumnya masyarakat modern saat ini ditandai dengan tingginya aktivitas pekerjaan, terutama aktivitas perkantoran, perumahan, pusat perbelanjaan, sekolah, dan lain-lain. Mobilitas kegiatan tersebut berdampak pada semakin banyak orang menghabiskan waktu di luar rumah sambil melakukan banyak aktivitas, terutama dengan pelajar, siswa dan staf. Dengan hal-hal ini, restoran cepat saji memiliki peluang besar untuk membuka restoran di lokasi ini.

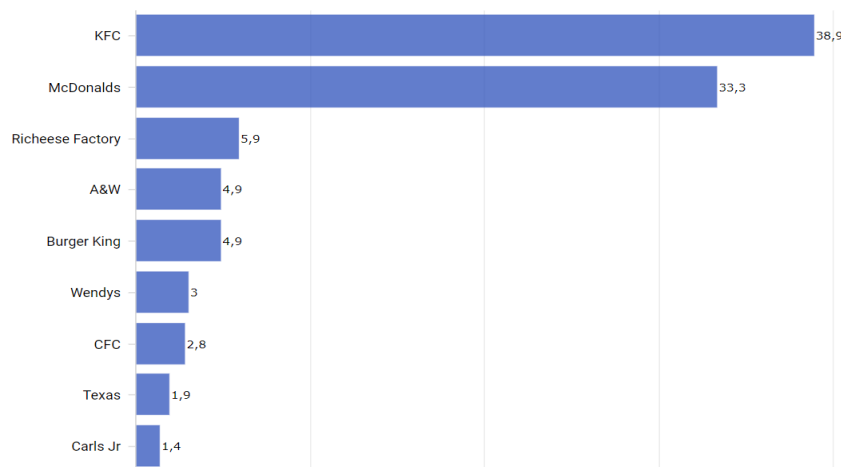
McDonald's merupakan salah satu restoran cepat saji terbesar di Indonesia dan luar negeri. Hidangan utama di restoran McDonald's adalah burger, namun restoran juga menyajikan minuman ringan, kentang goreng, dan hidangan lokal sesuai dengan lokasinya. restoran berada.

Gambar 1.1

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.



Perusahaan makanan cepat saji paling populer tahun 2023



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/20/inilah-restoran-cepat-saji-yang-memberikan-pelayanan-terbaik-menurut-warga-indonesia>

Dari gambar 1.1 dapat dilihat tingkat kesukaan dan favorit restoran cepat saji yang diminati Masyarakat Indonesia pada tahun 2023 yang Dimana Mc Donald berada diposisi ke dua setelah KFC. Mc Donald memang berada di posisi atas daftar restoran cepat saji yang paling diminati di Indonesia tetapi masih belum menjadi Tingkat teratas karena di survey ini juga menunjukkan restoran fast food dengan pelayanan terbaik di Indonesia yang berarti mc Donald harus lebih memperhatikan pelayanan dan kebutuhan pelanggan nya. Mc Donald juga dapat mencontoh bagaimana cara pelayanan yang diberikan oleh restoran lain kepada pelanggan nya sehingga mereka memiliki Tingkat yang lebih atas dibandingkan dengan Mc Donald dan selain itu survey tersebut juga dicantumkan bahwa KFC dinobatkan sebagai ayam krispi, kulit ayam, kentang goreng, dan saus terenak yang berarti cita rasa juga mempengaruhi Keputusan pembelian seseorang yang menjadikan restoran tersebut paling diminati di Indonesia. Pelayanan yang ramah, cepat dan membantu itulah yang bisa membuat orang menjadi tertarik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



membuat Keputusan pembelian terhadap restoran cepat saji terlebih lagi kita mengetahui bahwa sistem kerja di Jakarta yang membuat semua harus cepat membuat restoran cepat saji menjadi pilihan yang paling efektif.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2018: 79), Pengertian kualitas layanan “Service quality is a focused evaluation that reflects the customer’s perception of reliability, assurance, responsiveness, empathy, and tangibles.” Yang memiliki arti Kualitas layanan adalah evaluasi terfokus yang mencerminkan persepsi pelanggan mengenai kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti nyata.

Jadi kualitas layanan dapat disimpulkan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan mencerminkan persepsi pelanggan mengenai kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati dan bukti nyata.

Menurut Melda et al (2020:144), cita rasa suatu produk sangat menentukan penerimaan konsumen terhadap produk tersebut. Semua konsumen memperhatikan rasa suatu produk sebelum mengambil keputusan pembelian makanan atau minuman. Selera produk merupakan respon konsumen terhadap karakteristik produk, menggambarkan kualitas produk, variasi, rasa dan inovasi aroma ketika mengambil keputusan pembelian.

Menurut Schiffman dan Wisenblit (2019 : 42), “*Customer satisfaction refers to customers’ perceptions of the performance of the product or service in relation to their expectations. As noted, customers have drastically different expectations of an expensive French restaurant and a McDonald’s, although both are part of the restaurant industry. A customer whose experience falls below expectations a limited*



wine list at an expensive restaurant or cold fries served at a McDonald's) will be dissatisfied. Diners whose experiences match expectations will be satisfied. Customers whose expectations are exceeded by small samples of delicious food from the Chef served between courses at the expensive restaurant, or a well-designed play area for children at a McDonald's outlet will be very satisfied or even delighted". Yang memiliki Kepuasan pelanggan mengacu pada persepsi pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan sehubungan dengan harapan mereka. Sebagaimana telah disebutkan, pelanggan memiliki ekspektasi yang sangat berbeda terhadap restoran Prancis yang mahal dan McDonald's, meskipun keduanya merupakan bagian dari industri restoran. Pelanggan yang pengalamannya di bawah ekspektasi (misalnya, daftar anggur yang terbatas di restoran mahal atau kentang goreng dingin yang disajikan di McDonald's akan merasa tidak puas. Pengunjung yang pengalamannya sesuai ekspektasi akan puas. Pelanggan yang harapannya terlampaui misalnya dengan sampel kecil makanan lezat dari Koki yang disajikan di sela-sela hidangan di restoran mahal, atau area bermain yang dirancang dengan baik untuk anak-anak di gerai McDonald's akan sangat puas atau bahkan senang.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dikemukakan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk Mc Donald di Jakarta?
2. Apakah cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk Mc Donald di Jakarta?



3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan produk Mc Donald di Jakarta ?

4. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk Mc Donald di Jakarta ?

1.3. Batasan Masalah

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

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk Mc Donald di Jakarta?

2. Apakah cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk Mc Donald di Jakarta?

1.4. Batasan Penelitian

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

1. Objek yang diteliti tentang Produk Mcdonald

2. Subyek penelitian adalah konsumen yang pernah membeli produk Mcdonald di Jakarta

3. Penelitian dilakukan pada Oktober 2023

4. Wilayah penelitian berada di Jakarta



1.5. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian yang telah dirumuskan, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apakah kualitas layanan dan cita rasa mempengaruhi kepuasan pelanggan produk Mc Donald di Jakarta?”

1.6. Tujuan Penelitian

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

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan produk Mc Donald di Jakarta.
2. Pengaruh cita rasa terhadap kepuasan pelanggan produk Mc Donald di Jakarta.

1.7. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

- a. Untuk membantu Perusahaan mengetahui apakah kualitas layanan dan cita rasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk Mc Donald,
- b. Sebagai bahan pertimbangan dan saran untuk Perusahaan terus meningkatkan kualitas layanan dan cita rasa menjadi lebih baik lagi kedepannya.

2. Bagi Pembaca

Bagi pembaca, agar dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan diharapkan memiliki manfaat bagi penelitian lain yang mengadakan penelitian dengan kajian yang sama sebagai bahan pembandingan.