

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, industri makanan semakin berkembang dan kebutuhan makan di Indonesia pun makin bertambah pesat terutama di DKI Jakarta. Makan di restoran sudah menjadi tren tersendiri karena pada era globalisasi ini restoran bukan hanya sebagai tempat makan saja tetapi juga tempat untuk bersosialisasi, seperti untuk bertemu dengan klien, bertemu dengan teman rekan bisnis. Pada jaman sekarang ini hanya sedikit orang yang datang ke restoran seorang diri, mereka lebih banyak datang berkelompok.

Banyak jenis-jenis restoran di Indonesia dengan berbagai *range* masing-masing, dari yang kelas bawah sampai kelas atas, dan dari berbagai macam negara hidangannya, dan di Indonesia restoran *western* sangatlah berkembang bisa dilihat dari (<http://lifestyle.okezone.com/read/2016/08/19/298/1467603/paduan-fast-food-western-dengan-rasa-lokal-banyak-diminati>). Melihat karakter konsumen Indonesia yang selalu ingin mencoba sesuatu yang baru, perkembangan restoran cepat saji / *fast food* sangatlah banyak di Indonesia, karena restoran cepat saji menargetkan keluarga yang ingin melakukan rekreasi/ kumpul bersama di restoran cepat saji, dan restoran cepat saji sudah menjadi tren bagi keluarga, anak muda, dan pembisnis yang mempunyai waktu yang sangat terbatas. Di Indonesia sudah banyak restoran cepat saji yang berdiri dan sukses. Saat ini ada beberapa *brand* baru yang masuk, dan masyarakat Indonesia suka dengan sesuatu yang baru sehingga selalu ingin mencoba produk-produk baru maka timbullah persaingan

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.



antar produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar, sehingga terjadilah persaingan untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan pada pelanggan. Salah satu cara untuk memuaskan konsumen adalah dengan memberikan layanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya kualitas layanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan layanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa puas, mereka akan membeli ulang dan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya layanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas layanan. Karena saat ini semakin disadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan aspek penting untuk bertahan dalam bisnis dan unggul dalam persaingan. Tidak hanya dari layanan saja melainkan kualitas dari produk juga sangat penting untuk kepuasan konsumen, dan produk serupa seperti restoran juga sudah banyak di Indonesia, terutama di Jakarta dan sekitarnya. Setiap perusahaan hidup dari adanya konsumen yang loyal atau sering disebut sebagai pelanggan, karena itulah pelanggan merupakan satu-satunya alasan keberadaan sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan wajib menjadi prioritas setiap perusahaan, menjadikan kepuasan pelanggan sebagai fokus perusahaan merupakan salah satu bentuk pemahaman kebutuhan dalam kondisi perekonomian global saat ini.

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.



Salah satu restoran makanan yang berkembang saat ini adalah restoran Carl's Jr.

Restoran Carl's Jr merupakan restoran yang menyajikan *burger* berkualitas tinggi. Tidak seperti restoran *burger* lainnya, semua burger yang disajikan oleh restoran Carl's Jr dimasak setelah pemesanan. Hal ini menjadikan burger yang disajikan lebih segar dan lezat. Bahan yang digunakan juga berkualitas tinggi, adonan daging sapi restoran Carl's Jr berasal dari 100 % daging sapi asli tanpa campuran tepung. Restoran Carl's Jr memiliki teknik panggang spesial pada setiap menunya, yang dinamakan "*charbroiled*". Teknik masak ini memanggang burger dari atas dan bawah secara bersamaan, sehingga menghasilkan panggangan sempurna pada setiap sisinya. Dengan memberikan kualitas produk yang sangat baik akan menarik minat konsumen untuk datang dan makan di restoran Carl's Jr.

Restoran Carl's Jr juga menghadirkan layanan "Happy Star Service" pada setiap harinya, selain itu restoran Carl's Jr juga memiliki promo setiap hari Selasa yaitu Two for Tuesday yang membuat setiap pelanggan membayar 1 burger untuk 2 burger. Setiap orang akan dilayani dengan layanan yang ramah dan bersahabat. Restoran Carl's Jr juga menyediakan *free refill drinks*, yaitu pengunjung dapat selalu mengisi ulang sepuasnya berbagai jenis minuman.

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2018:81), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti produk tertentu atau fitur layanan, persepsi kualitas produk dan layanan, dan harga. Dimata pelanggan restoran Carl's Jr sudah menjadi restoran yang cukup baik dan terkenal, dan terbukti bahwa pelanggan restoran Carl's Jr merasa puas dari segi kualitas produk yang disajikan dan kualitas layanan yang diberikan serta kenyamanan yang diberikan di restoran Carl's Jr. Seperti berbagai varian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hal Cipta milik IBI KKG (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 IBI KKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.



burger yang ditawarkan serta layanan di berikan restoran Carl's Jr baik dan memuaskan.[https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g297715-d7810763-](https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g297715-d7810763-r53637402-Carl_s_Jr_Raya_Darmo-Surabaya_East_Java_Java.html)

[r53637402-Carl s Jr Raya Darmo-Surabaya East Java Java.html](https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g297715-d7810763-r53637402-Carl_s_Jr_Raya_Darmo-Surabaya_East_Java_Java.html)

Namun masih ada beberapa konsumen masih merasa tidak puas dengan kualitas produk dan kualitas layanan yang diberikan. Dalam hal ini kualitas yang dimaksud adalah kualitas pada aspek kepuasan konsumen. Seperti yang terjadi di restoran Carl's Jr Jakarta, dimana konsumen merasa tidak puas dengan produk yang dipesannya karena burger yang dipesan dagingnya terasa pahit. (sumber :<https://www.zomato.com/jakarta/carls-jr-tanjung-duren/reviews> ) masalah lain juga terjadidi restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading, konsumen merasa layanan di restoran Carl's Jr masih sangat kurang karena karyawan menggunakan tempat duduk di restoran tidak memprioritaskan konsumen yang ingin makan di tempat padahal restoran sedang dalam keadaan penuh, dan juga sikap karyawan yang tidak ramah seperti saat karyawan restoran Carl's Jr meminta struk pada konsumen untuk meyakinkan bahwa pesanan sesuai, tetapi karyawan restoran Carl's Jr mengantar di meja yang salah dan karyawan restoran Carl's Jr pergi tanpa meminta maaf kepada konsumen tersebut.

(sumber :<https://www.zomato.com/jakarta/carls-jr-kelapa-gading/reviews>)

Dari kejadian tersebut dapat di lihat bahwa kualitas produk dan kualitas layanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen. Sehingga diharapkan perusahaan dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen dalam waktu yang panjang. Dengan demikian kualitas produk dan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Hal tersebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (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.





sangat membantu perusahaan untuk tetap bertahan di dalam persaingan yang cukup ketat. Oleh karena itu kualitas produk dan kualitas layanan harus selalu ditingkatkan.

Fenomena persaingan bisnis di bidang kuliner ini membuat pemilik restoran harus mampu menciptakan sesuatu yang berbeda dengan restoran lain dan berinovasi dengan produknya. Perkembangan restoran cepat saji bertumbuh dengan cepat, mulai dari Burger King, McDonald's, KFC, A&W dan lain sebagainya.

**Tabel 1.1**

**Data Sejumlah Restoran *Junk Food* di Indonesia Tahun 2019**

| Nama Restoran | Nama Perusahaan             | Jumlah Gerai |
|---------------|-----------------------------|--------------|
| Carl's Jr     | PT Tiara Marga Trakindo     | 24           |
| KFC           | PT Fast Food Indonesia      | 689          |
| Burger King   | PT Sari Burger Indonesia    | 147          |
| McDonald's    | PT Rekso Nasional Food      | 200          |
| A&W           | PT Biru Fast Food Nusantara | 250          |

Sumber : kontan.co.id | bisnis.com | tribunnews.com

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah gerai restoran Carl's Jr hanya 24 gerai paling sedikit diantara para pesaing yang lain, sehingga menjadi tantangan bagi perusahaan restoran Carl's Jr untuk terus menarik konsumen baru dan mempertahankan konsumen yang sudah ada dengan selalu memberikan kepuasan bagi pelanggannya melalui kualitas produk dan kualitas layanannya.

Dengan banyaknya pesaing seperti Burger King, McDonald's, KFC, A&W dan lain sebagainya, membuat restoran Carl's Jr harus terus melakukan inovasi dalam membuat sebuah strategi yang tepat untuk perusahaan. Salah satu strategi yang dilakukan

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.



oleh restoran Carl's Jr yaitu terus meningkatkan kualitas produk serta membuat menu-  
menu baru yang menarik dan memiliki rasa yang lezat.

Kualitas produk dan layanan merupakan unsur utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Apabila produk dan layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas produk dan layanan restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading yang diberikan baik dan memuaskan. Konsumen yang puas cenderung akan mengulang dan memberikan rekomendasi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading ?
2. Bagaimana kualitas produk burger yang diberikan oleh restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading?
3. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk burger terhadap kepuasan pelanggan restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading?



5. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading?



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

### C. Batasan Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Bagaimana kualitas produk burger yang diberikan oleh restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading?
2. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk burger terhadap kepuasan pelanggan restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading?

### D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang diterapkan peneliti untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini adalah restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading.
2. Subjek penelitian ini adalah pelanggan yang sudah pernah membeli dan mengonsumsi burger di restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading.
3. Wilayah penelitian : Kelapa Gading, Jakarta Utara.

**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.



## E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Carl’s Jr di Mall Kelapa Gading”

## F. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan memahami mengenai :

1. Kualitas produk burger yang diberikan oleh restoran Carl’s Jr Mall Kelapa Gading.
2. Kualitas layanan yang diberikan oleh restoran Carl’s Jr Mall Kelapa Gading.
3. Kualitas produk burger mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran Carl’s Jr Mall Kelapa Gading.
4. Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan restoran Carl’s Jr Mall Kelapa Gading.

## G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti  
Menambah wawasan untuk di praktekan dalam kegiatan usaha di kemudian hari dan sangat berguna untuk mengamati kepuasan konsumen dikemudian hari.

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.



## 2. Bagi perusahaan

- C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)** Memberikan manfaat dalam mengembangkan merek suatu produk agar tetap memiliki eksistensi di pasaran dan sebagai masukan kepada perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas produk yang baik agar dapat membangun kepuasan pelanggan.

## 3. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca mengenai kualitas produk, kualitas layanan serta kepuasan pelanggan.

### 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.