



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia ekonomi, terdapat tingkatan terhadap pemenuhan akan kebutuhan barang dan jasa. Tingkatan tersebut adalah keinginan dan kebutuhan. Kebutuhan adalah semua barang ataupun jasa yang di butuhkan manusia demi menunjang segala aktivitas dalam kehidupan sehari-hari manusia tersebut. Kebutuhan tidak akan lepas dari kehidupan sehari-hari. Makanan termasuk salah satu kebutuhan pokok yang tidak dapat lepas dari kehidupan manusia sehari-hari.

Hal ini menjadi peluang untuk para pembisnis yang bertujuan yakni untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, terlebih untuk mendapatkan keuntungan atau yang biasa kita sebut *profit*.

Kuliner makanan yang ada di Indonesia sangat beranekaragam, keberagaman makanan ini mampu membuat siapa pun ingin mencicipi cita rasa dari kuliner di Indonesia. Salah satu menu makanan yang banyak dijual di warung makan atau restaurant ini ialah ayam geprek. Menu makanan yang satu ini sangat nikmat apabila dimakan sebagai menu makan pagi, siang, atau malam. Ayam geprek menjadi salah satu makanan khas dengan cita rasa yang unik, penyajian ayam pun berbeda dengan ayam goreng pada umumnya, sebab ayam digeprek sehingga hasil ayam hancur. Sehingga makanan ini terlihat unik dan menarik ditambahi dengan sambal diatasnya. Peluang usaha ayam geprek ini menjadi menguntungkan untuk dijalankan apalagi harga ayam geprek dipasaran cukup terjangkau. (argowindo.com)

Ayam geprek sebenarnya bukanlah kuliner yang benar-benar baru. Ayam geprek merupakan kuliner khas Yogyakarta, Jawa Tengah yang sudah ada sejak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



zaman penjajahan Belanda. Dinamakan ayam geprek karena kuliner ini terbuat dari ayam yang telah digoreng hingga garing, lalu digeprek atau ditumbuk dengan sebuah alat seperti ulekan sehingga tampilannya mirip seperti ayam goreng yang telah di pancurkan. Di Yogyakarta, ayam goreng disajikan di atas piring tanah liat dengan tambahan sambal pedas dan sayuran segar sebagai lalapan. (pergikuliner.com)

Seiring dengan inovasi atau perkembangan resep yang terkandung dalam unsur utama adalah ayam yang di buat sedemikian rupa menjadi ayam geprek yang di bumbu dengan sambal. Sejalan dengan perkembangan jaman dan tingkat populasi ayam geprek sangat di gemari oleh masyarakat.

Bisnis kuliner ini, ternyata tidak hanya menggiurkan bagi masyarakat kebanyakan yang tidak ingin bekerja monoton di kantor, tetapi juga para artis yang notabene-nya sudah memiliki penghasilan lebih dari berbagai proyek hiburannya. Banyak artis yang akhirnya terjun ke dunia bisnis kuliner bermodalkan nama besar. Hal ini sangat membantu membentuk pola pemikiran para calon konsumen yang mengenal sosok artis itu sendiri dan juga menjadi strategi yang digunakan para artis agar nama dan bisnisnya semakin melambung, salah satunya ialah artis dan presenter kondang di Indonesia yaitu Ruben Onsu yang membuka restoran dengan nama “Geprek Benu”.

Geprek Benu berdiri sejak tahun 2017 dan sudah melebar ke seluruh penjuru Indonesia. Saat ini, lebih dari 120 outlet Geprek Benu sudah hadir di Indonesia. Diantaranya berada di Pulau Sumatera, Jawa, Bali, Kalimantan bahkan Nusa Tenggara, Sulawesi, Selain Indoensia Geprek Benu juga hadir di Hongkong, dan akan segera hadir di beberapa Negara lainnya. Geprek Benu terus melebarkan sayapnya karena melihat dari antusiasme masyarakat kepada Geprek Benu yang tidak pernah bosan dan dengan harga yang di ciptakan mampu menandingi usaha

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.



lainnya, dan membuat masyarakat terus memilih Geprek Benu sebagai makanan sehari-hari mereka. Untuk memuaskan pelanggan, Geprek benu menyajikan kualitas produk dan memberikan layanan yang terbaik untuk para pelanggannya (geprekbenu.com)

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tabel 1.1

**Data Jumlah Restoran/Rumah Makan Kota di Provinsi Jawa Barat, 2013-2016
(Update Terakhir 2018)**

	Kota	2013	2014	2015	2016
1.	Bogor	130	130	130	162
2.	Sukabumi	72	65	65	65
3.	Bandung	291	291	291	291
4.	Cirebon	52	52	52	52
5.	Bekasi	143	143	143	143
6.	Depok	107	107	107	107
7.	Cimahi	31	31	31	31
8.	Tasikmalaya	30	30	30	30
9.	Banjar	36	36	36	36
	Jawa Barat	892	885	885	917

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah restoran/rumah makan di Provinsi Jawa Barat terbanyak adalah di Kota Bekasi dengan jumlah 143 restoran/rumah makan dari tahun 2013-2016 (Update Terakhir 2018), yang salah satunya ialah restoran Geprek Benu yang berlokasi di Kota Harapan Indah Bekasi.

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.



Ada pun beberapa jenis restoran yang serupa dengan Geprek Benu yang berlokasi di Harapan Indah Bekasi, antara lain:

1. I Am Geprek Benu Harapan Indah
2. Ayam Gepuk Pak Gembus
3. Ayam Keprabon Express Harapan Indah

Restoran yang menjual ayam geprek yang di sebutkan di atas, menjual produk sejenis namun dengan kualitas produk dan layanan yang berbeda-beda.

Geprek Benu sangat di gemari oleh seluruh kalangan masyarakat. Untuk memuaskan pelanggan, Geprek Benu menyediakan kualitas produk dan memberikan layanan yang terbaik untuk para pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi.

Ada pun beberapa penelitian terdahulu yang disajikan dasar penelitian yang sedang berlangsung saat ini, antara lain:

Berdasarkan penelitian Panjaitan dan Yuliati tahun 2016 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. Dengan hasil penelitian kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian Maria, dan Anshori tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake”. Dengan hasil penelitian Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



3. Berdasarkan penelitian Tombeng, Roring, Rumokoy tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado”. Dengan hasil penelitian Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan oci dan Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan oci.
4. Berdasarkan penelitian Putro, Semuel, Karina, dan Brahmana tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya”. Dengan hasil penelitian Kualitas layanan pada restoran Happy Garden memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran Happy Garden, dan Kualitas produk pada restoran Happy Garden memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen restoran Happy Garden, juga Kepuasan konsumen pada restoran Happy Garden memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen restoran Happy Garden.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



B. Identifikasi Masalah

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang terjadi sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi?
3. Bagaimana kualitas produk yang diberikan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi?
4. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi?
5. Bagaimana kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi?
6. Diantara kualitas produk dan layanan, manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi?
2. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi?

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.



3. Diantara kualitas produk dan layanan, manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi?

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Batasan Penelitian

Penulis menyadari akan adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya dalam melakukan penelitian ini, maka batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi.
2. Subjek penelitian ini adalah pelanggan yang pernah datang atau membeli atau mengonsumsi produk Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi.
3. Penelitian ini dilakukan pada Bulan November 2019 – Februari 2020

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi”.

F. Tujuan Penelitian

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

1. Kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi.
2. Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi.

3. Pengaruh yang lebih dominan diantara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Geprek Benu di Kota Harapan Indah Bekasi.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 pelanggan dikemudian hari.

2. Bagi perusahaan

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.

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.

