tanpa izin IBIKKG



BABI

PENDAHULUAN

Pak cipita akan menjelaskan mengenai masalah yang melatar

Belakangi penulisan proposal skripsi ini, yaitu analisis pengaruh diferensiasi produk dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Warunk Upnormal Kelapa Gading di Jakarta Utara. Selain dari uraian latar belakang masalah di atas, bab ini juga akan menjelaskan mengenai identifikasi dari berbagai masalah yang akan terjadi, batasan dari setiap masalah yang muncul, batasan penelitian, rumusan masalah setelah dipersempit oleh batasan masalah yang ada, dan tujuan serta manfaat penelitian yang dilakukan bagi berbagai pihak. Berikut ini adalah rincian dari masing-masing sub bab.

. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: Lafar Belakang Masalah

Industri Makanan dan Minuman menjadi subsektor prioritas pada 2018. Subsektor tersebut diharapkan menjadi pendorong untuk tercapainya target pertumbuhan industri non-migas tahun 2018, yakni 5,67 persen. Sektor ini juga meningkatkan realisasi investasi.

"Sektor industri makanan dan minuman indonesia berkontribusi 34% terhadap industri indonesia," kata Menteri Perindustrian, Airlangga Hartarto, di Hotel Raffles, Jakarta Selatan, pada Kamis, 8 Februari 2018. Kontribusi 34 persen tersebut ialah terhadap produk domestik bruto (PDB) industri non-minyak dan gas pada tahun 2017. Industri makanan dan minuman juga memiliki pertumbuhan tertinggi di tahun 2017, yakni 9,23 persen. Angka tersebut kemudian disusul oleh pertumbuhan subsektor industri logam dasar, yakni 5,87 persen. Selain industri makanan dan minuman, subsektor yang akan menjadi andalan di tahun 2018 ialah, industri elektronik, serta kimia dan farmasi.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun . Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah

. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:



Dengan terus berkembangnya teknologi, dan banyaknya industri yang tutup akibat terkena dampak perkembangannya, Airlangga yakin bahwa industri makanan dan milituman akan tetap menjadi industri yang terus dibutuhkan pasar. "Kita tetap butuh makanan yang masuk ke perut. Kita gak bisa virtual eating," katanya.

Bisnis kuliner mie ternyata juga salah satu bisnis yang memiliki banyak bempetitor, oleh karena itu, konsumen semakin selektif dalam menentukan tempat makan pilihannya. Setiap konsumen memiliki keinginan masing-masing akan makanan yang berbeda-beda. Pelanggan yang telah anda miliki akan dengan mudah bemaling ke kompetitor jika Anda tidak memberikan sebuah inovasi baru dalam segi produk. Untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang ada, Anda harus siap menjadi orang kreatif yang selalu berpikir inovatif, seperti indomie goreng keju, indomie rebus sambal matah, indomie rebus keju dan lain sebagainya. Sedangkan untuk membuat inovasi dalam segi pemasaran, Anda dapat mencoba untuk mempromosikan kuliner Anda melalui media sosial dan mengajak pelanggan untuk berbagi foto dengan hashtag tertentu. Dalam hal ini, Anda bisa memberikan hadiah kecil-kecilan seperti voucher makan ataupun hadiah lainnya.

Bisnis dengan pengembangan produk pastinya menimbulkan harga yang lebih agar terlihat berbeda dari restoran lainnya karena bahan baku utama dalam pembuatan menadalah tepung terigu yang harga nya semakin meningkat setiap tahunnya. Direktur Indofood Sukses Makmur Tbk (INDF), Franciscus Welirang, mengatakan pelemahan rupiah yang telah mencapai 10% sejak awal tahun 2018 mengakibatkan produsen tidak mungkin lagi menahan kenaikan harga terigu. dia pun tidak bisa memprediksi apakah konsumsi masyarakat yang tinggi terhadap produk terigu akan meningkat di semester II tahun ini. "Permintaan masyarakat terhadap terigu di semester I ada kenaikan akibat konsumsi mie instan, roti, martabak, kerupuk, bakso, sosis, itu

. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

semua kan ada tepung terigunya. Semester II saya nggak tahu karena harga terigu naik minmal 10% akibat pelemahan rupiah sudah mencapai 10%," ujar Franciscus di Menara Kadin, Senin (24/9/2018).

Berdasarkan kenyataan tersebut, saat ini terdapat beberapa jenis usaha serupa di seluruh indonesia, salah satunya adalah Warunk Upnormal Kelapa Gading. Warunk Uppormal Kelapa Gading yang berdiri sekitar 2014 ini hingga sekarang telah memiliki sekitar 80 gerai yang tersebar di 33 kota seluruh Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Bali, Lampung, Pontianak, Samarinda, dan Pekanbaru. Warunk Upnormal Kelapa Gading menyasar kaum milenial dimana yang paling diutamakan adalah kenyamanan, buka hingga larut malam, tempat yang kekinian, akses transportasi yang memadai, ketersediaan jaringan wifi, serta harga yang masuk akal. Warunk Upnormal Kelapa Gading mengakomodasi hampir dari semua hal tersebut. Dengan demikian para milenial, mahasiswa, dan karyawan muda yang notabene suka nongkrong hingga larut malam sangat senang berlama lama di Warunk Upnormal Kelapa Gading.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling penting dalam menjalankan sebuah bisnis. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan produk yang dibeli dan harga produk tersebut sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka mereka akan menjadi pelanggan yang loyal dan akan merekomendasikan produk anda pada orang lain. Dengan begitu, akan ada banyak pelanggan baru yang berdatangan mencari produk Anda. Sehingga wajar saja kalau banyak pengusaha yang mengutamakan tingkat kepuasan konsumen sebagai tolok ukur perkembangan bisnisnya. Oleh karena itu berdasarkan uraian yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik meneliti penelitian dengan memilih judul "Pengaruh Diferensiasi Produk dan Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal di Kelapa Gading Jakarta Utara".

B. Identifikasi masalah

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

- Apakah diferensiasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warunk Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang approximal Kelapa Gading?
 - Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warunk Upnormal Kelapa Gading?
 - Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Warunk Upnormal dan Kelapa Gading?

 Kelapa Gading?

 Kelapa Gading?

. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, Batasan masalah yang akan teliti dalam penelitian ini adalah:

- 1. Apakah difernsiasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warunk Upnormal Kelapa Gading?
- 🛃 Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warunk Upnormal Kelapa Gading?



D. Batasan Penilitian

- Penilitian yang dilakukan penulis memiliki batasan-batasan antara lain:
- 1. Objek penilitian ini adalah kepuasan pelanggan di Warunk Upnormal Kelapa Gading Jakarta Utara.
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: Subjek penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli produk di Warunk Dpnormal Kelapa Gading. Wilayah penelitian ini adalah Warunk Upnormal Kelapa Gading Jakarta Utara.

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka perumusar masalah yang diambil adalah "Pengaruh Diferensiasi Produk dan Harga Terhadap Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka perumusan Kepuasan Pelanggan di Warunk Upnormal Kelapa Gading Jakarta Utara".

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

- 1. Untuk mengetahui pengaruh diferensiasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Warunk Upnormal Kelapa Gading.
- 2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Warunk Upnormal Kelapa Gading.

G. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan



Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebaga masukan dan pertimbangan oleh pemillik perusahaan dalam mengambil kebijakan.

2. Bagi pihak lain

Penelitian ini menjadi salah satu sumber referensi mengenai hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui diferensiasi produk dan harga.

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, Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

vii