



BAB I

PENDAHULUAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, perkembangan kuliner di Indonesia sangat pesat. Disamping itu globalisasi adalah suatu proses berkembangnya era baru dalam hal kebudayaan masyarakat yang baru. Adanya perkembangan globalisasi yang menyebabkan masyarakat Indonesia mulai menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Dimulai dari cara berpakaian, berkomunikasi, bergaul maupun jenis usaha.

Pengaruh dari globalisasi ini membawa dampak perubahan bagi masyarakat Indonesia, ini terbukti dari berbagai jenis usaha kuliner yang dijalankan oleh masyarakat Indonesia. Selain itu pengaruh globalisasi menyebabkan perubahan yang sangat mencolok terutama dalam hal mengkonsumsi makanan dan minuman. Industri makanan dan minuman juga mempunyai peranan penting dalam pembangunan sektor industri. Kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) industri non migas merupakan yang terbesar dibandingkan subsektor lainnya yang mencapai 33,6 persen pada triwulan III tahun 2016. Sementara itu, sumbangan nilai ekspor produk makanan dan minuman termasuk minyak kelapa sawit pada Januari – September 2016 mencapai USD 17,86 miliar. Pencapaian ini membuat neraca perdagangan masih positif bila dibandingkan dengan nilai impornya pada periode yang sama sebesar USD 6,81 miliar. (Sumber: <https://kemenperin.go.id/> diakses pada tanggal 4 Maret 2020).

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.



Gambar 1.1

PDRB Kota Jakarta Utara Atas Dasar Harga Konstan 2010 Menurut Lapangan Usaha Tahun 2012-2019 (Juta Rupiah)

Lapangan Usaha	PDRB Atas Dasar Harga Konstan 2010 menurut Lapangan Usaha (Juta Rupiah)							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Pertanian, Kehutanan dan Perikanan	363 098.06	375 047.19	383 258.31	392 630.24	399 768.03	402 578.89	404 685.54	408 013.44
Pertambangan dan Penggalian	0	0	0	0	0	0	0	0
Industri Pengolahan	79 054 130.95	83 318 954.74	88 170 652.43	93 296 131.75	95 134 321.57	102 633 957.60	109 459 144.48	107 345 873.77
Pengadaan Listrik dan Gas	720 990.25	737 652.95	797 005.48	848 712.09	850 630.83	892 862.94	982 610.32	1 065 584.84
Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	164 601.69	169 971.90	176 098.05	181 273.67	185 394.86	190 683.44	204 943.82	212 792.30
Konstruksi	37 375 235.08	39 880 066.02	41 920 826.38	43 938 179	45 005 934.74	47 360 637.97	49 443 517.64	51 905 374.83
Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	38 054 917.46	40 398 661.27	42 896 521.97	44 472 904.77	47 157 518.75	49 671 781.81	52 739 297.77	55 791 600.67
Transportasi dan Pergudangan	9 855 914.87	10 252 067.35	10 745 899.81	11 353 561.70	12 108 905.01	12 775 777.45	13 546 175.32	14 820 277.70
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	10 180 608.71	10 797 919.96	11 378 336.01	12 061 351.08	12 858 016.31	13 517 027.99	14 299 344.12	15 471 321.23
Informasi dan Komunikasi	4 203 635.18	4 711 309.39	5 228 010.13	5 811 562.58	6 512 713.91	7 170 038.54	7 963 887.09	8 944 016.59

Sumber: BPS Kota Administrasi Jakarta Utara

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa hasil perdagangan besar dan eceran memiliki nilai pendapatan yang cukup tinggi. Perdagangan yang ada di pasaran saat ini kebanyakan menjual makanan yang bukan berasal dari Indonesia saja melainkan ada yang berasal dari luar negeri. Selain makanan yang berasal dari luar negeri, harga yang ditawarkan relatif mahal salah satu makanan yang cukup sederhana adalah donat.

Donat merupakan salah satu makanan yang diminati oleh masyarakat Indonesia. Sebagai makanan yang diminati, donat banyak dijual dipasar modern maupun pasar tradisional. Pada dasarnya, donat terbuat dari adonan tepung terigu, telur, mentega dan gula. Adonan tersebut dicampur dan diaduk secara merata kemudian adonan tersebut dibentuk seperti lingkaran yang ditengahnya terdapat lubang. Akan tetapi seiring berkembangnya zaman, donat tidak hanya berbentuk

Hak cipta milik 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.



bulat dan berlubang tetapi kini donat ada yang dibuat tanpa lubang dan didalamnya diisi oleh berbagai varian rasa krim, selain itu donat juga ada berbentuk persegi, hati, bunga dan berbentuk seperti alpukat yang di tengahnya terdapat lubang. Beragamnya jenis varian bentuk dan rasa krim yang tersedia membuat konsumen penikmat donat memiliki penilaian yang berbeda – beda terhadap konsumsi donat.

Salah satu merek donat yang cukup terkenal adalah Dunkin' Donuts. Dunkin' Donuts merupakan salah satu perusahaan yang kini berkembang dengan pesat, awalnya mulai merambah dipasar Indonesia pada tahun 1985 dengan gerai pertamanya didirikan di Jalan Hayam Wuruk, Jakarta. Kini Dunkin' Donuts Indonesia telah berhasil membuka lebih dari 200 gerai yang tersebar diberbagai kota besar Indonesia seperti Jakarta, Tangerang, Bogor, Bekasi, Depok, Surabaya, Bandung, Bali, Medan, Yogyakarta, Makassar, dan lain sebagainya. Cita-cita memperkuat *awareness* dan *positioning* pun bisa dibilang telah tercapai. Paling tidak hal ini bisa dilihat dari hasil survey sebuah lembaga riset pemasaran yang menyebutkan bahwa *Top of Mind* Dunkin' Donuts di Indonesia telah mencapai 91,8%. Bahkan tercatat juga tingkat kepuasan konsumen Indonesia terhadap Dunkin' Donuts secara keseluruhan mencapai 80,8% (Sumber: <http://www.dunkindonuts.co.id/> diakses pada tanggal 3 Maret 2020).

Produk Dunkin' Donuts merupakan produk yang berkualitas dengan cita rasa yang terjaga. Desain gerai Dunkin' Donuts yang ada di Indonesia sangat nyaman sehingga sangat cocok jika digunakan untuk bersantai bersama dengan teman ataupun keluarga. Selain itu, Dunkin' Donuts juga memberikan beberapa fasilitas seperti *Wi-Fi*, ruang AC maupun ruang merokok. Dunkin' Donuts juga menawarkan berbagai jenis donat dengan beragam jenis varian *topping*. Namun Dunkin' Donuts kini tidak hanya menjual produk donat saja akan tetapi perusahaan donat ini juga

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



menjual produk lainnya seperti *Tea, Coffe, Croissants, Sandwiches, Mochi Rings* dan sebagainya. Berbagai jenis minuman maupun makanan yang di jual di Dunkin' Donuts sangat cocok bila disandingkan dengan donat – donat yang di tawarkan oleh restaurant ini.

Seiring dengan perkembangan zaman, melihat begitu banyak merek donat yang ada, perusahaan diharapkan untuk bisa selalu mengembangkan produknya dengan inovasi – inovasi produk yang baru atau mengikuti trend yang ada agar perusahaan mampu bersaing di dalam usaha kuliner dalam jangka waktu panjang dan untuk memunculkan kepuasan bagi pelanggan.

Menurut Feignbaum (2014:12) (dalam jurnal Dadang Suhairi 2019:2541), Kualitas Produk adalah keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembuatan dan pemeliharaan yang memuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas produk dapat menyebabkan konsumen puas, apabila suatu fungsi dasar kualitas produk terpenuhi. Selain itu kualitas layanan juga merupakan suatu fungsi dasar agar kepuasan pelanggan tercapai.

Dengan terjaganya kualitas produk yang akan dipasarkan, maka Dunkin' Donuts membuat produknya dengan berbagai macam bahan – bahan yang berkualitas yang membuat donat tersebut memiliki rasa yang enak dan lezat demi kepuasan pelanggan. Namun pada kenyataannya, masih banyak terdapat ulasan permasalahan yang terjadi di Dunkin' Donuts khususnya tentang kepuasan pelanggan. Hal ini bisa dibuktikan dengan pelanggan Dunkin' Donuts yang memberikan pendapat mengenai kepuasan pelanggan. Menurut akun Aprial Ramadhan yang telah memberikan ulasan terhadap produk yang dikonsumsi pelanggan mengaku bahwa “Untuk rasa yg tidak populer, adonan roti keras. (maaf) seperti tidak dibikin pada hari yg sama. Jika terus dibiarkan makan bisa kalah kualitas dengan kompetitor”. Tetapi menurut akun

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.



Heureka Anwar yang telah memberikan ulasan terhadap produk berpendapat bahwa "Pagipagii kesinii sebenarnya cuma butuh wifinya untuk ngerjain tugas kampus yang bertumpuk. Garagara wifi dirumah rusak. Tempatnya cukup nyaman dan yg lebih penting wifi disini connectingnya cepet ga lola. Udah lama ga makan di DD pas nyobab donutnya kok ngerasa tekstur donatnya udah berubah gapadet kaya dulu. Mungkin hampir sama kaya j--. Tapi menurut gua malah lebih enak kok".

(Sumber: <https://www.zomato.com/> diakses pada tanggal 3 Maret 2020).

Saat ini kepuasan pelanggan dianggap sangat penting dalam meningkatkan kondisi bisnis yang kompetitif. Menurut Nugroho (2015:162) (dalam jurnal Purnomo Edwin Setyo 2017:755-764), menjelaskan bahwa salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan ialah kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas.

Menurut Purnamasari (2015:3) (dalam jurnal Purnomo Edwin Setyo 2017:755-764), menjelaskan bahwa harga bagi konsumen merupakan bahan pertimbangan yang penting bagi konsumen untuk membeli produk pada suatu perusahaan, karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. Apabila semakin tinggi harga ditetapkan semakin kecil permintaan. Artinya maka kepuasan konsumen cenderung akan menurun di karenakan harganya yang tidak sesuai terhadap konsumen. Sedangkan ketika harga sesuai dengan harapan konsumen maka permintaan akan produk terus memningkat.

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



Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya,

penulis tertarik untuk meneliti apakah kualitas produk dan harga saling berkaitan atau tidak. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahannya antara lain :

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin’ Donuts di Kelapa Gading Jakarta Utara?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin’ Donuts di Kelapa Gading Jakarta Utara?
3. Bagaimana Kualitas Produk Dunkin’ Donuts di Kelapa Gading Jakarta Utara?
4. Bagaimana Harga yang ditawarkan Dunkin’ Donuts di Kelapa Gading Jakarta Utara?
5. Bagaimana Kepuasan Pelanggan di Dunkin’ Donuts di Kelapa Gading Jakarta Utara?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dalam penelitian ini penulis menentukan batasan – batasan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin’ Donuts di Kelapa Gading Jakarta Utara?
2. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin’ Donuts di Kelapa Gading Jakarta Utara?

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.



D. Batasan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah diatas serta dengan mempertimbangkan berbagai keterbatasan lainnya maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini adalah Dunkin' Donuts di Kelapa Gading Jakarta Utara
2. Subjek penelitian ini adalah masyarakat yang membeli dan mengkonsumsi Dunkin' Donuts di Kelapa Gading Jakarta Utara
3. Waktu yang diambil untuk melakukan penelitian ini adalah April – Mei 2020
4. Teknik pengumpulan data berdasarkan kuesioner

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ditemukan peneliti, peneliti merumuskan beberapa masalah penelitian sebagai berikut :

“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin' Donuts di Kelapa Gading Jakarta Utara”

F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian pada Dunkin' Donuts ini untuk :

1. Mengetahui apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin' Donuts
2. Mengetahui apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin' Donuts

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

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 IBI RKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang terkait dengan penelitian :

1. Bagi Perusahaan, sebagai bahan masukan yang diharapkan akan berguna mengenai kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk melakukan inovasi selanjutnya.
2. Bagi Pembaca, sebagai pengetahuan maupun sebagai bahan referensi dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian ini, juga sebagai acuan bagi pihak – pihak yang mengadakan penelitian lanjutan pada masalah yang sama.
3. Bagi Penulis, untuk memperoleh pengetahuan, wawasan serta pengalaman langsung dibidang pemasaran dalam meneliti kasus yang ada dilapangan sehingga diharapkan dapat menambah kemampuan penulis nantinya yang akan melaksanakan kerja.

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.