

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada perkembangan zaman yang semakin pesat dan cepat ini telah membawa perubahan pada lingkungan bisnis dan kompetisi yang semakin meningkat. Perusahaan dituntut untuk lebih proaktif dan dalam memajukan bisnisnya, sehingga setiap perusahaan harus memberikan standar keunggulan yang baik pula bagi setiap produk-produknya. Persaingan yang semakin ketat dan peningkatan produktivitas menjadi isu penting apabila ingin mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (*sustainable competitive advantage*). Persaingan bisnis pada bidang makanan semakin ketat, seperti bisnis makanan cepat saji. Di Indonesia sendiri, restoran cepat saji cukup diminati sehingga salah satu upaya untuk dapat menjadikan restoran cepat saji berkembang sesuai keinginan maka perusahaan, sebagai salah satu merek restoran cepat saji paling terkenal di dunia. McDonald's telah menjadi ikon budaya global dan tujuan utama bagi jutaan konsumen setiap hari. Dengan kehadiran di berbagai negara dan ribuan lokasi di seluruh dunia. McDonald's telah membangun reputasi sebagai penyedia makanan cepat saji yang cepat, mudah diakses, dan terjangkau.

McDonald's telah lama menempatkan fokus pada pelayanan pelanggan yang berkualitas tinggi sebagai salah satu pilar utama dari operasinya. Dengan menyediakan pelatihan yang komprehensif kepada karyawan dan mengimplementasikan standar pelayanan yang ketat, McDonald's bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pelanggan merasa dihargai dan dilayani dengan baik setiap kali mereka mengunjungi restoran.

Kualitas produk juga merupakan faktor kunci dalam mempengaruhi kepuasan konsumen di McDonald's. dengan berkomitmen untuk menggunakan bahan-bahan berkualitas tinggi dan mempertahankan standar rasa yang konsisten, McDonald's bertujuan untuk memberikan pengalaman makanan yang memuaskan bagi setiap pelanggan. *Fast food* adalah makanan yang disajikan secara cepat dan siap dimakan, misalkan McDonald's, Pizza, Burger King, KFC, Hokben. 80% orang Indonesia memilih untuk makan di *outlet fast food* karena sudah banyak dijumpai di berbagai daerah dan sudah menjadi pilihan utama.

<b>RESTORAN FASTFOOD (Fase 2)</b>		
Brand	TBI	
KFC	27.20%	TOP
Mc Donalds	26.00%	TOP
Hoka-Hoka Bento	8.50%	
A and W	7.90%	
Richeese Factory	5.90%	

Sumber: Top Brand Award (www.topbrand-award.com)

**Gambar 1. 1 Top Brand For teens Index 2023**

Sumber : Top Brand Award (2023)

Dilihat dari gambar diatas menunjukkan bahwa restoran *fast food* yang berdiri di Indonesia dilihat dari tingkat kepopulerannya. McDonald's menempati peringkat kedua dengan indeks popularitas sebesar 26.00% di kalangan remaja di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sangat populer, McDonald's masih menghadapi persaingan ketat dari merek lain di industri fast food.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama dalam industri makanan cepat saji, kualitas pelayanan dan kualitas produk menjadi dua faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan konsumen. McDonald's, sebagai salah satu restoran cepat saji terkemuka di dunia, telah berupaya mempertahankan standar kualitas tinggi baik dalam produk maupun pelayanannya. Namun, dengan meningkatnya tuntutan konsumen yang semakin kritis terhadap mutu makanan dan layanan yang mereka terima, McDonald's dihadapkan pada tantangan untuk terus memenuhi dan melampaui harapan konsumen.

Guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang dapat memperkuat loyalitas konsumen dan mempertahankan keunggulan kompetitif dalam industri ini, maka penulis melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mcdonald’s Cikarang.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Ketatnya persaingan di industri *fast food*.
2. Perlunya inovasi produk yang menyesuaikan dengan preferensi konsumen.
3. Perlunya diversifikasi strategi pemasaran untuk menarik segmen pasar yang berbeda.

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang dipaparkan, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada kajian pengaruh kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y), pada makanan cepat saji McDonald's.

## **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen McDonald's Cikarang?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen McDonald's Cikarang?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen McDonald's Cikarang?

## **1.5. Tujuan Penelitian**

Melihat rumusan masalah diatas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen McDonald's
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen McDonald's
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen McDonald's

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan di bidang manajemen pemasaran khususnya permasalahan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen McDonald's

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi perusahaan dalam bentuk saran-saran yang dapat digunakan sebagai acuan terhadap kinerja perusahaan dalam memahami kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Mc Donald's.

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini di kelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

### **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

## BAB V        SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Berisikan tentang buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam Menyusun penelitian ini.