

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Usaha makanan cepat saji di Indonesia berkembang setiap tahunnya. Hal tersebut disebabkan karena kebutuhan pokok akan makanan masyarakat kini semakin meningkat, peluang tersebut dimanfaatkan oleh produsen-produsen usaha makanan cepat saji untuk membuat berbagai varian menu makanan yang menarik dan mampu memudahkan masyarakat dalam memperoleh makanan dengan cepat. Makanan cepat saji merupakan makanan yang disajikan dalam waktu yang sesingkat mungkin dan makanan yang dapat dikonsumsi secara cepat (Bertram 1997). Banyaknya perusahaan makanan cepat saji yang beredar dipasaran dengan menawarkan menu-menu makanan yang menarik membuat konsumen kesulitan menentukan pilihan. Salah satu usaha makanan cepat saji yang terlibat dalam persaingan pasar adalah Mc Donald's.

Semakin banyaknya restoran cepat saji yang bermunculan membuat persaingan semakin ketat, persaingan tersebut juga telah mengarahkan Mc Donald's untuk mendiferensiasikan diri terhadap pesaing. Kondisi ini menuntut pihak McDonald's senantiasa meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan bertujuan agar pelanggan merasa puas dan memberikan kontribusi yang positif bagi pihak perusahaan. Salah satu dampak kepuasan pelanggan adalah terbentuknya loyalitas pelanggan bagi restoran. Melalui jasa yang mengiringi produk dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Kualitas produk dan kualitas layanan bertumpu pada upaya memuaskan keinginan atau permintaan pelanggan berdasarkan harapan pelanggan. Maka dari itu, kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan elemen penting yang harus diperhatikan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Tidak bisa hanya salah satu saja yang diperhatikan, kedua elemen ini harus sejalan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dikemukakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan elemen penting bagi restoran *fast food* dalam menarik minat beli pelanggan.

Mc Donald's membuka cabang- cabang baru di pelbagai daerah untuk menguasai pasar yang lebih luas, salah satunya adalah di Buleleng. Perkembangan Mc Donald's di wilayah Buleleng sangat menjanjikan, dimana minat masyarakat terhadap menu-menu yang ditawarkan oleh Mc Donald's terbilang cukup besar. Dengan demikian akan timbul persaingan yang semakin ketat, baik dalam hal kualitas pelayanan maupun keunggulan produk yang diberikan, misalnya dengan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayan yang berkualitas dan semua fasilitas yang diberikan untuk konsumen sehingga dapat memberikan rasa puas dan nyaman bagi pelanggan Mc Donald's.

Hal utama yang diprioritaskan oleh pihak Mc Donald's tersebut adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar. Maka dari itu perusahaan harus mengetahui hal yang di anggap penting oleh para konsumen dan berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Kepuasan pelanggan juga tergantung pada kualitas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Masalah kepuasan pelanggan menjadi semakin kompleks karena perusahaan perlu memperhatikan aspek-aspek lain yang ada pada kualitas produk dan kualitas layanan (Wibisono 2011). Disamping itu, jumlah pesaing dalam bisnis retail yang semakin lama

semakin bertambah di Buleleng seperti KFC,ACK, JFC,dan lain sebagainya.

Masing-masing perusahaan berusaha memberikan yang terbaik untuk konsumennya dengan memberikan variasi produk, harga yang bersaing, kualitas layanan serta produk yang baik. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memberikan nilai tambah tersendiri bagi konsumen yaitu melalui kualitas layanan maupun produk yang baik sehingga konsumen akan merasa puas dan terus memakai produk dan tidak beralih kepada pesaing.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk memperoleh laba yang besar dan juga menciptakan pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antar perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, terciptanya kepuasan pelanggan, dan juga membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (Tjiptono 2008).

Dengan adanya harga yang bersaing antara bisnis ritel lainnya yang membuat masing-masing perusahaan berlomba-lomba membuat strategi yang baik untuk memperebutkan hati konsumen, baik melalui kualitas layanan, kualitas produk, maupun hal lainnya. Kualitas layanan dan kualitas produk sangat berperan dalam sebuah perusahaan seperti MC Donald's.

Kedua kualitas tersebut harus dapat dikemas secara seimbang agar dapat memberikan kepuasan pelanggan. Beberapa hasil penelitian (Puspitasari dan Ferdinand, 2018; Maramis, et al, 2018. Ammerinda, 2017) mengungkapkan bahwa kualitas produk dapat membuktikan kepuasan pelanggan. Namun hasil tersebut berbeda dengan temuan yang dilakukan oleh Hartanto dan Andreani (2019), yang menyatakan bahwa kualitas produk tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan menjadi variabel penting untuk mengetahui kepuasan pelanggan akan suatu produk yang ditawarkan kualitas layanan dapat memotivasi pelanggan untuk

berkomitmen kepada produk dan layanan tertentu yang untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Untuk mempertahankan kualitas layanan, maka kepuasan pelanggan menjadi satu faktor penting dalam mempertahankan pelanggan yang sesuai dengan kebutuhan pasar (Panjaitan dan Yuliati, 2016). Selain itu Purwasih (2018), Panjaitan dan Yuliati (2016), dan Slamet (2019), Rahmadani, Suardana dan Samudra (2019) membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan .

Selain kualitas layanan kualitas produk juga menjadi variabel penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan . Bailia (2014) dimana dalam penelitian tersebut di dapatkan hasil yang sama yaitu variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggannya. Hal ini sejalan dengan Abdullah (2012), I. Jyoti Yadav (2011), dan Mohammad Ali serta Khaled (2011) yang mengatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penelitian ini menguji kembali variabel yang sama tetapi dengan subjek penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Dimana penelitian yang dilakukan Panjaitan dan Yuliati, 2016 untuk mempertahankan kualitas layanan, maka kepuasan pelanggan adalah satu faktor penting dalam mempertahankan pelanggan yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Selain itu Purwasih (2018), Panjaitan dan Yuliati (2016), dan Slamet (2019), Rahmadani, Suardana dan Samudra (2019) membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari pemaparan tersebut, maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mc Donald’s Di Buleleng.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dibuat identifikasi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Semakin meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap produk makanan, mengakibatkan persaingan yang sangat ketat antar produsen makanan cepat saji.
2. Semakin banyaknya usaha makanan cepat saji yang beredar, membuat perusahaan berlomba-lomba menciptakan menu-menu yang unik untuk memenangkan persaingan.
3. Semakin meningkatnya persaingan dipasaran, membuat perusahaan membuka cabang-cabang di pelbagai daerah.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan indentifikasi masalah yang telah diuraikan diatas penelitian ini dibatasi pada pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Mc Donald's di Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Mc Donald's Buleleng?
2. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Mc Donald's Buleleng?
3. Apakah ada pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Mc Donald's Buleleng

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh.

1. Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Mc Donald's di Buleleng
2. . Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Mc Donald's di Buleleng.
3. Kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Mc Donald's di Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis dan secara praktis bagi semua pihak. Berikut adalah penjelasan secara rinci manfaat dari hasil penelitian tersebut:

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu di bidang Manajemen Pemasaran khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan bagi pelaku usaha makanan cepat saji, khususnya bagi pemilik Mc Donald's yang berkaitan dengan kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan