

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin cepat berkembangnya zaman, banyak sekali cara-cara konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari yang saat ini lebih beragam. Tentu saja dengan memperhatikan faktor kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen itu sendiri. Dalam hal memenuhi kebutuhan mendasar seperti makan dan minum, menjadi perhatian banyak perusahaan atau pasar penyedia barang dan jasa untuk menawarkan berbagai produk yang bervariasi dan sesuai dengan keinginan konsumen bahkan berusaha untuk memenuhi segala permintaan konsumen. Hal seperti ini banyak dilakukan oleh restoran-restoran, terlebih restoran cepat saji (*fast food*), yang hingga kini terus berusaha menyesuaikan serta memenuhi kebutuhan mendasar konsumen yang diiringi dengan tingginya permintaan konsumen.

Dewasa ini, tingkat persaingan pada restoran cepat saji terus meningkat, sehingga banyak restoran cepat saji yang menyediakan berbagai kemudahan kepada konsumen untuk mendapatkan produk, kualitas, serta kelengkapan produk yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan konsumen sehingga tercapainya kepuasan pelanggan. Tidak hanya dalam hal kemudahan mendapatkan produk, kualitas serta kelengkapan produk yang terbaik yang sesuai dengan keinginan konsumen, tetapi juga kemampuan restoran-restoran cepat saji dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Terciptanya kepuasan pelanggan menurut Tjiptono , kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting yang paling berpengaruh untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Jika suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan adalah sama atau melebihi apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang tercipta akan memberikan kepuasan. Namun, apabila kualitas pelayanan tidak sama atau kurang dari apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tidak tercipta atau tidak memuaskan pelanggan dan akan menjadi masalah jangka panjang bagi perusahaan yang bersangkutan.

Kualitas produk pada restoran cepat saji juga menjadi salah satu faktor penting dalam terciptanya kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi perhatian bagi kompetitor dalam bersaing untuk menciptakan kualitas produk unggulan mengingat begitu banyak restoran cepat saji di seluruh wilayah Indonesia seperti Mc Donald, Kentucky Fried Chicken, A&W, California Fried Chicken dan lainnya.

Menurut Kotler dan Armstrong , kualitas produk adalah karakteristik suatu produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang dinyatakan maupun yang tersirat.²

¹ Tjiptono & Fandy, Strategi Pemasaran. Edisi Tiga, 2010, p. 32

² Armstrong & Kotler, *Marketing: An Introduction. Twelfth Edition* (United States : Pearson Education, Inc., 2015), p.208

Niat perilaku (*Behavioral Intention*) juga merupakan faktor penting pada konsumen dalam bertindak setelah tercipta atau tidaknya kepuasan pelanggan, khususnya konsumen restoran cepat saji.

Satu di antara banyaknya restoran cepat saji (*fast food*) di Indonesia adalah PT. Rekso Nasional Food, Tbk yang mendirikan cabang-cabang restoran cepat saji yang bernama McDonald's (McD) yang menyebar di banyak daerah di Indonesia. McDonald's saat ini menjadi satu di antara restoran cepat saji lain yang mendominasi pangsa pasar di Indonesia dengan mencapai laba yang tinggi.

Pada tahun 2013, McD yang pada saat itu dipimpin oleh CEO Don Thompson mendapat kompensasi atas prestasi penjualan gerai waralaba makanan cepat saji ini yang totalnya mencapai US\$9,5 juta pada 2013.³

Namun pada tahun 2014, pendapatan perusahaan jatuh 2,4% menjadi \$27,44 miliar, sementara pendapatan bersih turun 15% menjadi \$4,76 miliar.⁴

Survei yang dilakukan oleh SurveyOne, bahwa pada tahun 2014, McD mengalami penurunan dimana McD berada pada urutan kedua kategori restoran cepat saji.⁵

³ Viva.co.id, McDonald's Indonesia: Kami Tak Ada Masalah Penggajian, <http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/506693-mcdonald-s-indonesia--kami-tak-ada-masalah-penggajian> (Diakses pada tanggal 1 April 2015)

⁴ Indo.wsj.com, CEO Baru, McDonald's Ingin Bangkit, <http://indo.wsj.com/posts/2015/03/03/ceo-baru-mcdonalds-ingin-bangkit/> (Diakses pada tanggal 1 April 2015)

⁵ TOPBRAND, http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014_fase_2 (Diakses pada tanggal 1 April 2015)

Tabel I.1
SurveyOne Kategori Restoran Cepat Saji

Brand	Hasil Survey
KFC	60,9%
McDonald's	17,5%
A&W	6,7%
Hoka-Hoka Bento	5,1%
CFC	2,1%

Sumber: Data dari TOPBRAND 2014

Dalam menjamin mutu pelayanan serta produk yang ditawarkan di semua gerai McDonald's, PT. Rekso Nasional Food menggunakan standar operasional yang telah digariskan prinsipalnya, yaitu memastikan kualitas mutu produknya, memberikan kepuasan dalam pelayanan, menawarkan kebersihan dan keamanan produk pangan serta nilai-nilai tambah lainnya.

Namun pada kenyataannya, restoran cepat saji seperti McD ini masih mendapatkan beberapa keluhan dari konsumennya. Walaupun McD cabang Bintara ini baru dibuka pada tahun 2014, keluhan datang terhadap McD cabang Bintara, yang dirasakan oleh konsumen yang pernah mengunjungi restoran ini yaitu seperti antrian yang panjang, makanan yang kurang memuaskan, lokasi parkir yang tidak luas serta kurangnya kebersihan restoran sehingga memunculkan ketidakpuasan pada konsumen McD cabang Bintara, Bekasi ini.⁶

⁶ Foursquare.com, <https://foursquare.com/v/mcdonalds-bintara/52fe3016498e8fc0d1acf805>
(Diakses pada tanggal 2 April 2015)

Adapun data keluhan yang ada pada McD cabang Bintara ini mengalami beberapa peningkatan yang cukup signifikan dari beberapa bulan sebelumnya.⁷

Tabel I.2
Data Keluhan McD cabang Bintara

Bulan (2015)	Jumlah
Januari	2
Februari	4
Maret	5

Sumber: McDonald's cabang Bintara

Kemudian, layanan dan produk McD sempat mendapat isu negatif dimana Gerai McDonald Indonesia pernah menemukan benda tidak lazim di dalam nugget-nya. Pihak restoran kemudian segera melakukan investigasi dan berkomitmen agar kasus tersebut tidak terulang.

Associate Director of Communication McDonald Indonesia, Sutji Lantyka, mengungkapkan, bahwa pihaknya sempat mendapatkan komplain dari konsumen. Komplain datang lantaran konsumen bersangkutan menemukan tulang lunak di dalam nugget yang dia makan. Sutji tidak ingat persis kapan dan gerai mana yang menerima komplain.

Namun ketika itu, masih cerita Sutji, pihaknya segera melakukan langkah investigatif terkait mengapa tulang bisa tertinggal di dalam nugget. Dalam kasus ini, kata dia, yang bertanggung adalah pihak vendor atau penyuplai nugget.

⁷ Data Keluhan Konsumen McDonald Bintara, McDonald's cabang Bintara (Diakses pada tanggal 2 April 2015)

Menurut Sutji, nugget dikirim sudah dalam bentuk jadi. Sutji menolak kalau dikatakan gerai tidak melakukan pengecekan atau penyortiran yang baik atas produk mentah yang mereka terima.

Ya petugas gerai tidak bisa melakukan apa-apa karena nugget tidak mungkin kita pencet-pencet atau kita bongkar, nanti malah tidak higienis," katanya kepada Okezone, Jumat (9/1/2015).

Setelah kejadian itu, McDonald meminta *vendor* lebih berkomitmen untuk meneliti dan menjaga kualitas olahan yang dikirimkan untuk perusahaannya. Sementara, benda-benda aneh lainnya seperti yang ada di McDonald Jepang, Sutji mengaku belum pernah menerima keluhan seperti itu.

"Kalau yang sampai seperti itu (plastik dan gigi), kayaknya tidak ada," tutup dia.⁸

Di samping komplain terhadap produk, mcd juga mendapat komplain terkait pelayanan yang ditawarkan. McD cabang Bintara, Bekasi mendapat keluhan dari konsumen dalam pelayanan parkir, dimana seorang konsumen yang ketika sedang di parkir McD untuk segera pulang dan kondisi parkir pada saat itu tidak ada petugas parkir dan saat konsumen ingin keluar kemudian mendapati petugas parkir tanpa seragam yang tiba-tiba menghampiri konsumen dan meminta uang parkir dan memaksa konsumen untuk membayar dengan uang pas. Melihat dari kondisi ini, pelayanan McD

⁸ Okezone.com, McDonald Indonesia Segera Lakukan Investigasi Kasus Tulang Lunak, <http://lifestyle.okezone.com/read/2015/01/09/298/1089989/mcdonald-indonesia-segera-lakukan-investigasi-kasus-tulang-lunak> (Diakses pada tanggal 10 November 2015)

cabang Bintara dalam hal parkir masih perlu perbaikan untuk mencapai kepuasan pelanggan.⁹

Berdasarkan permasalahan di atas, terjadi kesenjangan dimana kualitas pelayanan yang diterapkan oleh McD, dalam hal ini restoran McD mendapat penilaian yang kurang baik mengingat kualitas makanan yang diproses dengan sistem standarisasi yang tidak dapat memuaskan konsumennya serta pelayanan jasa yang masih dikeluhkan oleh pelanggan McD itu sendiri.

Alasan peneliti memilih McD sebagai objek penelitian karena McD adalah salah satu restoran cepat saji terbesar dan terbaik di Indonesia dibandingkan dengan KFC, A&W, CFC dan lainnya. McD juga dikenal sebagai restoran cepat saji yang handal dalam pelayanan jasa terhadap konsumennya, produk yang ditawarkan dinilai nikmat oleh pelanggannya, walaupun di lapangan masih saja terdapat keluhan-keluhan dari konsumen McD itu sendiri. Selain itu, McD cabang Bintara dijadikan sebagai objek penelitian karena restoran ini baru saja diresmikan setahun yang lalu dengan konsep berdiri sendiri “*stand alone*” serta menawarkan pelayanan cukup lengkap di Bekasi Barat seperti Sarapan Pagi, 24 jam, *Drive-Thru*, *McDelivery*, Ulang Tahun, Fasilitas Wifi.¹⁰

Selain melihat

Melihat penjabaran tersebut, akan sangat menarik untuk diimplementasikan suatu penelitian yang judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan**

⁹ Komplain.info, <http://komplain.info/fast-food/2015/06/19/kecewa-parkir-liar-di-mcdonalds-bintara.html> (Diakses pada tanggal 10 november 2015)

¹⁰ Mcdonald.co.id, <http://www.mcdonalds.co.id/location/bintara>, (Diakses pada tanggal 2 April 2015)

Dampaknya Terhadap Niat Perilaku Pelanggan McDonald's Cabang Bintara, Bekasi.

1.2 Pembatasan Masalah

Untuk membuat penelitian ini menjadi lebih fokus, maka dapat diuraikan batasan masalah di bawah ini :

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada penelitian tentang kualitas pelayanan, kualitas makanan, kepuasan pelanggan, dan niat perilaku
2. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang mengunjungi McD Cabang Bintara, Bekasi

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah dijabarkan, peneliti memfokuskan permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Cabang Bintara, Bekasi?
2. Apakah kualitas makanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan McD Cabang Bintara, Bekasi?
3. Apakah kepuasan pelanggan berdampak secara signifikan terhadap niat perilaku pelanggan McD Cabang Bintara, Bekasi?

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi PT. Rekso Nasional Food selaku pemilik restoran cepat saji McDonald's sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kualitas makanan perusahaannya secara keseluruhan.
2. Bagi McD Cabang Bintara, Bekasi sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kualitas makanan McD itu sendiri pada Cabang Bintara Bekasi.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai acuan atau referensi dan sebagai bahan pertimbangan dan juga pembanding untuk melakukan penelitian lain yang sejenis