

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dunia kuliner merupakan suatu bidang usaha makanan yang sangat terus berkembang disetiap tahun. Makanan yang mempunyai ciri khas masing-masing dari segi kualitas makanan sangat berpengaruh bagi para konsumen apabila makanan tersebut terdapat ciri khas yang berbeda dari para pesaing lainnya. Bersaing dalam dunia kuliner tidak hanya bersaing dari segi kualitas produk tetapi mampu bersaing memasarkan produk yang dihasilkan.

Membuat produk makanan perlu diperhatikan dari segi kualitas makanan, tampilan makanan, kualitas rasa, ciri khas dari segi makanan. Para pebisnis juga memperhatikan dari segi kualitas pelayanan kepada para konsumen karena kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang harus dikerjakan dari penyedia pelayanan jasa dengan baik kepada para konsumen.

Donat termasuk makanan yang sangat diminati masyarakat umum. Banyak para pebisnis yang meng-*upgrade* ciri khas donat dari segi tampilan dan cita rasa yang menarik dari tiap olahannya. Saat ini banyak para pesaing melakukan bisnis makanan seperti donat dan makanan lainnya sehingga para pebisnis terus memperhatikan seiring perkembangan jaman untuk menciptakan inovasi-inovasi terbaru.

*J.Co Donuts & Coffe* masih melayani kebutuhan dan keinginan para konsumen melalui *offline* atau *online*. *J.Co Donuts & Coffe* selalu memperhatikan perubahan-perubahan kecil dari perilaku konsumen demi mempertahankan bisnisnya, dan pemerintah juga mengeluarkan aturan protokol kesehatan setempat karena tidak diperbolehkan makan di tempat, maka dari itu disarankan memesan lewat *drive-thru*, atau sosial media. *J.Co Donuts & Coffe* mempromosikan produknya melalui media sosial seperti Instagram atau Facebook secara *online* untuk mempermudah pembelian.

### 1.2. Rumusan Masalah

- 1) Apakah terdapat pengaruh dari Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada *J.Co Donuts & Coffe* ?

- 2) Apakah terdapat pengaruh dari Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada *J.Co Donuts & Coffe* ?
- 3) Apakah terdapat pengaruh Periklanan terhadap Kepuasan Konsumen pada *J.Co Donuts & Coffe* ?
- 4) Apakah terdapat pengaruh dari Kualitas Produk, Pelayanan, dan Periklanan terhadap Kepuasan Konsumen pada *J.Co Donuts & Coffe* ?

### 1.3.Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada *J.Co Donuts & Coffe*.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada *J.Co Donuts & Coffe*.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Periklanan terhadap Kepuasan Konsumen pada *J.Co Donuts & Coffe*.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Periklanan terhadap Kepuasan Konsumen pada *J.Co Donuts & Coffe*.

### 1.4.Manfaat Penelitian

#### 1 Bagi penelitian

Saran untuk menerapkan teori yang di peroleh selama kuliah di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya kedalam kenyataan yang sebenarnya, untuk mengembangkan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Khususnya di Bidang Marketing, dan dapat dijadikan bahan tambahan referensi bagi para peneliti yang berniat untuk meneliti masalah yang sama pada masa akan datang.

#### 2 Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menjadikan dan memberikan kontribusi dalam menentukan strategi pemasaran yang signifikan dalam mengoptimalkan usaha untuk kesejahteraan.

#### 3 Bagi Universitas dan tempat instusi

Dapat digunakan sebagai referensi dimasa yang akan datang, dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang di bahas dalam penelitian ini.

#### 1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang ini, hasil dari penelitian dapat memperjelas suatu masalah. Maka terdapat faktor-faktor yang dipertimbangkan pada hubungannya dengan Pengukuran Kualitas, Pelayanan, dan Periklanan terhadap Kepuasan Konsumen.

#### 1.6. Sistematika Masalah

Untuk mengamati penulisan penelitian ini, sistematik penulisan di lakukan dengan menjelaskan secara rinci keseluruhan bab yaitu sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan terdiri dari enam sub bab yaitu: latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika masalah.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab tinjauan pustaka terdiri dari empat sub bab yaitu : variabel – variabel, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan Hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab metodologi penelitian secara garis besar berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, jenis dan sumber data, dan teknik pengolahan yang digunakan.

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

Dalam bab analisis dan pembahasan ini diuraikan analisis data dan hasil pengujian hipotesis dengan beberapa uji yang telah dilakukan dalam penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab penutup ini berisi tentang kesimpulan dan implikasi manajerial.