

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dunia yang semakin maju dan pesat menyebabkan peran pemasaran sangat penting dalam menunjang kemajuan usaha. Salah satu bidang usaha yang sedang mengalami kemajuan yang sangat pesat adalah bidang usaha kuliner. Industri kuliner di Indonesia berkembang semakin cepat, hal ini membuat bisnis kuliner menjadi lebih dinamis terhadap perubahan pasar yang ada.

Usaha kuliner secara umum memiliki beberapa faktor yang perlu diperhatikan, yang utama adalah faktor cita rasa, kedua manfaat dari produk tersebut, dan yang tidak kalah penting adalah bagaimana pelayanan yang diberikan oleh produsen kepada konsumen pada saat akan melakukan pembelian produk kuliner tersebut.

Usaha atau industri yang bergerak di bidang kuliner mampu menarik pelanggan apabila memperhatikan aspek kualitas dari sebuah produk seperti cita rasa dan manfaat dari sebuah produk. Bidang kuliner seperti dijelaskan sebelumnya tidak hanya memperhatikan kualitas dari sebuah produk saja, peningkatan mutu atau kualitas pelayanan juga sangat penting untuk memberikan nilai lebih kepada para pelanggan.

Kualitas produk merupakan fokus utama dalam perusahaan, kualitas merupakan suatu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengguna barang maupun jasa.

Selain kualitas produk, Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten". Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dikemukakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan elemen penting bagi perusahaan dalam menarik minat beli pelanggan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan oleh penulis, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Catering Citra?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Catering Citra?

3. Apakah kualitas produk dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Catering Citra?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan sebuah penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu tujuan penelitian agar tidak kehilangan arah dalam melakukan penelitian. Maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Catering Citra.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Catering Citra.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Catering Citra.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **A. Bagi Penulis**

Memambah dan memperdalam pengetahuan dan pemahaman tentang teori ekonomi pemasaran dan penerapannya dalam menganalisis persoalan pemasaran, khususnya mengenai kualitas produk terhadap keputusan pembelian dan dampaknya pada loyalitas.

#### **B. Bagi Mahasiswa**

Sebagai referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas produk terhadap keputusan pembelian dan dampaknya pada loyalitas.

C. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi bagi pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk meningkatkan penjualan produknya.

D. Bagi STIE Mahardhika

Menambah perbendaharaan penelitian STIE Mahardhika.