

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia industri di Indonesia sangat berkembang pesat, sehingga pasar dipenuhi oleh berbagai macam produk yang mengakibatkan konsumen menjadi semakin kritis dalam memilih produk yang akan digunakan. Salah satu strategi dalam mengatasi persaingan di pasar adalah memperbaiki dan mempertahankan mutu produk yang dihasilkan. Selain itu standard pelayanan juga sangat berpengaruh dalam mengatasi persaingan tersebut guna menjaga eksistensi produk yang di tawarkan. Mutu produk serta pelayanan mengarah kepada perbaikan efisiensi secara luas untuk memberikan kemampuan untuk bersaing dan kepuasan pelanggan, karena hanya bisnis yang mengutamakan kebutuhan dan kepuasan pelangganlah yang akan dapat menjaga kelangsungannya di masa depan.

Banyaknya berbagai macam restoran siap saji (fast food) pada saat sekarang ini memacu para pengusaha bisnis restoran siap saji ini untuk terus meningkatkan kesan di mata masyarakat dengan harapan bisa terus menjadi pilihan masyarakat. Namun dengan banyaknya macam restoran siap saji tidak disertai dengan meningkatkan serta mempertahankan mutu produk dan pelayanan yang baik bagi konsumen, sehingga kepuasan bagi konsumen tersebut tidak terpenuhi. Salah satu indikasi yang paling sering kita lihat adalah banyaknya gerai makanan siap saji yang sunyi pengunjung. Hal ini menunjukkan kekurangan matangan para pelaku bisnis untuk mengevaluasi apakah mutu produk dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai standard yang telah di tetapkan.

Guna menghindari hal tersebut terjadi kembali di masa yang akan datang, maka penulis merasa perlu untuk mengamati dan menganalisa factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di dunkin donuts. Dengan demikian diharapkan nantinya bisa diperoleh faktor-faktor apa saja sebenarnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam setiap pembelian di dunkin donuts, sehingga pihak dunkin donuts bisa lebih tanggap dalam menganalisa pasar yang diharapkan oleh para konsumen yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap perkembangan bisnis dunkin donuts di masa yang akan datang.

PT. Dunkindo Lestari selaku pemegang franchise resmi dunkin donuts di Indonesia, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada sektor industri makanan di bidang jasa pada jenis usaha "fast food" yang bertujuan melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah sehingga tercipta kepuasan pelanggan.

Kegiatan menjaga mutu produk yang di mulai dari bahan baku, proses pengolahan, sampai pengemasan sebelum didistribusikan ke pasar melalui cabang (counter ) yang telah tersedia di maksudkan untuk mendapatkan produk dengan mutu sesuai dengan standard yang telah ditentukan..

Bertitik tolak pemikiran tersebut di atas, penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul : **“ PENGARUH MUTU PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DUNKIN’ DONUTS CABANG GRAMEDIA MEDAN “.**

## **B. Perumusan Masalah**

Pada dasarnya perkembangan industri jasa sangat berkembang pesat ,pada awal tahun 1990, kualitas produk dan pelayanan mulai memperlihatkan sebagai factor penting dalam menciptakan kepuasan konsumen di Indonesia. Sehingga