



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB I

PENDAHULUAN

1.A LATAR BELAKANG MASALAH

Persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat di era globalisasi saat ini. Berkembangnya perekonomian menyebabkan peningkatan diversifikasi produk yang ditawarkan. Kemajuan teknologi yang disertai dengan inovasi dan kemajuan informasi menyebabkan persaingan yang semakin ketat dalam memperebutkan pangsa pasar dengan menawarkan berbagai produk atau jasa, terutama dalam usaha yang sejenis. Produk atau jasa yang ditawarkan oleh setiap perusahaan pada dasarnya sama. Perusahaan-perusahaan harus mampu mengimbangi persaingan tersebut agar dapat bertahan di pasar yang semakin kompetitif. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefits) bagi pelanggan. Menurut Amrullah, *et.al* (2017).

Dengan pertumbuhan bisnis yang pesat, perusahaan berkembang menjadi lebih besar. Dengan demikian, kegiatan di usaha semakin bertambah dan volume kegiatan yang dilakukan juga meningkat. Jika dalam usaha kecil jenis kegiatanyang dilakukan terbatas sehingga akan mudah untuk direncanakan dandiawasi, setelah usaha mulai berkembang dan semakin besar, volume kegiatan meningkat dan semakin sulit.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Kemajuan teknologi yang sedemikian pesat, hal ini telah banyak memberikan perubahan pola hidup manusia. Perubahan terjadi pada kehidupan sehari-hari maupun aktivitas kegiatan usaha. Seiring dengan perkembangan, Kewirausahaan, (Jakarta: Rajawali Pres, 2009) zaman, kebutuhan manusia juga semakin bervariasi.

Bisnis kuliner merupakan salah satu dari sekian banyak bisnis jasa yang berkembang pesat saat ini yang muncul seiring dengan adanya ide yang kreatif dan inovatif yang membuat konsep pemasaran pada bisnis kuliner lebih berkembang dan tepat sasaran. Konsep pemasaran sudah mulai difokuskan untuk memberikan kepuasan pada konsumen sehingga menghasilkan keuntungan yang tinggi dan menjadikan bisnis kuliner sebagai kebutuhan pokok bagi setiap orang. Terdapat juga faktor lain yang mendorong pengusaha untuk mendirikan bisnis kuliner, yaitu adanya perubahan pada pola konsumsi masyarakat.

Pola konsumsi masyarakat telah mengalami perubahan untuk mulai terbuka dan terbiasa untuk makan di luar rumah. Makan di luar rumah dianggap lebih efisien dan juga dapat dijadikan sebagai sarana refreshing, baik bersama keluarga maupun kerabat.

Banyak strategi yang dapat dilakukan oleh pengusaha atau pemilik modal dalam menghadapi persaingan yang semakin kuat, salah satunya bagaimana mereka memahami perilaku konsumen yang akan atau telah membeli produk mereka. Pengusaha atau pemilik modal juga harus



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

mengetahui karakteristik konsumen secara umum untuk memberikan output—produk yang baik dan layak kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas dan tidak kecewa bila membeli output tersebut. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang digunakan. Aspek yang perlu diperhatikan kualitas produk. Kualitas produk adalah karakter yang dimiliki sebuah produk yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan/keinginan pelanggan. Oleh karena itu Mie Pangsit Jakarta88 harus berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh para pesaing.

Dengan kualitas pelayanan yang baik, kualitas produk yang menampilkan fungsinya, serta harga yang sesuai dengan kualitasnya, maka konsumen akan merasa puas, kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan dari perusahaan. Jika konsumen merasa puas maka konsumen akan mengkonsumsi kembali jasa tersebut. Tujuan utama pemasar adalah melayani, memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Oleh karena itu, pemasar perlu memahami bagaimana perilaku konsumen dalam memuaskan kebutuhan dan keinginannya.

Kepuasan pengguna merupakan hal yang harus diutamakan oleh perusahaan demi keberlangsungan usahanya. Untuk memenuhi kepuasan pengguna, Cafe dan Restoran selalu memperhatikan faktor -faktor bauran pemasaran seperti kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan yang di



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

tawarkan agar dapat berkualitas. Menyadari akan peranan pengguna dan pengaruh kepuasan pengguna, restoran harus berupaya mencari cara yang dapat menciptakan kepuasan penggunanya. Oleh karena itu perusahaan dituntut secara terus-menerus untuk memperhatikan memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan bagi konsumen. Agar konsumen merasa puas, perusahaan perlu memerlukan strategi yaitu dengan memberikan kualitas layanan yang prima. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang dipengaruhi dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Menurut Cadotte, dkk dalam Tjiptono (2014:353) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Kepuasan konsumen juga dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang setelah menikmati suatu produk atau jasa dengan membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diharapkan. Suatu keberhasilan dalam mencapai kepuasan konsumen ditandai dengan konsumen merasa puas dan kemungkinan besar akan kembali membeli produk atau menggunakan jasa pada perusahaan yang sama dan juga konsumen tersebut bersedia untuk

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain. Kepuasan konsumen harus benar-benar diperhatikan oleh perusahaan karena jika kepuasan konsumen dapat dicapai maka akan berdampak positif terhadap keberlangsungan hidup suatu usaha.

Mie pangsit merupakan salah satu jenis makanan populer yang banyak digemari masyarakat Indonesia, termasuk di Tembilahan, Riau. Salah satu restoran yang menyajikan mie pangsit yang cukup terkenal di Tembilahan adalah mie pangsit Jakarta88. Keberhasilan mie pangsit Jakarta88 dalam menyediakan mie pangsit yang berkualitas tentu tidak terlepas dari kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.



Gambar 1.1 Produk Mie Pangsit Jakarta88

Sumber: Mie Pangsit jakarta88

Mie pangsit jakarta88 telah mampu memberikan kualitas produk, dan kepuasan konsumen dalam upaya menarik perhatian pasar dengan menyediakan mie pangsit khas jakarta. Berikut adalah produk yang di tawarkan pada konsumen:



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Tabel 1.1
Jenis produk mie pangsit jakarta88

Jenis produk
Mie sayur
Mie lebar
Mie biasa
Mie karet

Sumber: mie pangsit jakarta88

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa ada empat produk yang ditawarkan kepada konsumen Mie Pangsit Jakarta88 sesuai dengan minat dan keinginan dalam memenuhi kepuasan konsumen.

Tabel 1.2
Data penjualan Mie Pangsit Jakarta88

Hari	Porsi/Mangkok
Senin	60
Selasa	60
Rabu	60
Kamis	60
Jumat	130
Sabtu	170
Minggu	170
TOTAL	710



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hari	Porsi/Mangkok
X52	36,920

Sumber: Mie Pangsit Jakarta88

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa pendapatan penjualan di Mie Pangsit Jakarta88 Di Tembilahan pada periode tahun 2021 hingga tahun 2023 mengalami penurunan dan kenaikan penjualan. Penurunan penjualan tersebut kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor pemasaran yang tidak berjalan sesuai dengan fungsinya, menyebabkan penjualan tidak maksimal. Jika hal tersebut dibiarkan terus menurun dapat menimbulkan dampak negatif seperti kerugian pendapatan, kehilangan konsumen, dan perusahaan dapat gulung tikar. Persaingan pasar yang ketat menuntut pelaku usaha untuk memberikan inovasi-inovasi yang menunjang peningkatan bisnisnya seperti variasi produk yang di jualnya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas menunjukkan adanya penurunan dan peningkatan penjualan pada Mie Pangsit Jakarta88 Di Tembilahan dan berdasarkan penelitian terdahulu bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Maka peneliti mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS PRODUK PADA MIE PANGSIT JAKARTA 88 DI TEMBILAHAN”**.



1.B RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah *Performance* (kinerja) Berpengaruh kepada Kualitas Produk Mie Pangsit Jakarta 88 di Tembilahan?
2. Apakah *Durability* (daya tahan) Berpengaruh kepada Kualitas Produk Mie Pangsit Jakarta 88 di Tembilahan?
3. Apakah *Features* (fitur) Berpengaruh kepada Kualitas Produk Mie Pangsit Jakarta 88 di Tembilahan?
4. Apakah *Reliability* (reliabilitas) Berpengaruh kepada Kualitas Produk Mie Pangsit Jakarta88 di Tembilahan?
5. Apakah *Aesthetics* (estetika) Berpengaruh kepada Kualitas Produk Mie Pangsit Jakarta 88 di Tembilahan?
6. Apakah *Perceived quality* (kesan kualitas) Berpengaruh kepada Kualitas Produk Mie Pangsit Jakarta 88 di Tembilahan?
7. Seberapa besar pengaruh Kinerja, Daya tahan, Fitur, Reliabilitas, Estetika, dan Kesan kualitas secara bersama-sama terhadap kualitas produk pada Mie Pangsit Jakarta88 di Tembilahan?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas produk pada Mie Pangsit Jakarta88 di Tembilahan. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengkaji sejauh mana berbagai aspek kualitas produk, berdasarkan dimensi-dimensi kualitas menurut Amrullah *et.al* (2017),



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

berpengaruh terhadap persepsi konsumen terhadap kualitas produk yang ditawarkan.

1.C TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.C.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Mie Pangsit Jakarta88 Di Tembilahan.

1.C.2 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis membuat manfaat penelitian menjadi tiga bagian, yaitu manfaat bagi peneliti, Akademik dan Bagi Perusahaan:

1. Manfaat Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan peneliti dibidang pemasaran khususnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

2. Manfaat Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademis (mahasiswa) maupun masyarakat umum terutama yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dijadikan pertimbangan perusahaan dalam memberikan Kualitas yang lebih baik agar konsumen merasa puas dalam



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

mengonsumsi produk Mie Pangsit Jakarta88

1.D SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah pemahaman dalam penyusunan penelitian ini penulis membaginya dalam 5 bab dengan kerangka penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan yang mencakup tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori dasar, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis dan variabel penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang Obyek dan waktu penelitian jenis dan sumber data populasi dan sampel, Teknik pengumpulan Data, dan Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Obyek Penelitian, aktivitas obyek penelitian (kalau diperlukan) Hasil Penelitian dan Pembahasan.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang kesimpulan dan saran- saran yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN BIODATA SINGKAT PENULIS

