

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Kedai Dimnum.id



**Gambar 1. 1 Logo Kedai Dimnum.id**

Dimnum.id didirikan pada tanggal 27 Juli 2019 oleh Mahasiswa Telkom University yaitu Iqbal Tika Angkasa yaitu saya sendiri yang biasa dipanggil dengan sebutan “Iqbal” atau “Tangkasa”. Lokasi Kedai Dimnum.id ini bertempat di Jalan Peta No. 17 Kecamatan Astana Anyar Kelurahan Pelindung Hewan Bandung.

Awal cerita didirikan Kedai Dimnum.id pada saat itu bukan “Dimnum.id” melainkan “Minum Indonesia” pada awalnya kita hanya jualan produk minuman yang sangat milenial seperti : Milo Choco Lava, Greentea Cheesy, Choco Crunch, Oreo Red Velvet Dll. Lalu mengapa bisa berubah dari “Minum Indonesia” menjadi “ Dimnum.id” dikarenakan pada saat itu brand “Minum Indonesia” belum memiliki makanan maka dari itu kami terinspirasi mengadakan sebuah produk makanan yaitu Dimsum, maka dari itu berganti nama yang berawal dari “Minum Indonesia” menjadi “Dimnum.id”.

Dimnum itu merupakan singkatan dari “Dimsum dan Minum” yang di singkat, lalu mengapa kami selalu menambahkan “.id” atau pun “Indonesia” karena kami ingin produk kami dikenal di seluruh Indonesia dari Sabang hingga Merauke, itu awal dari brand kami “Dimnum.id”.

### 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan


- Visi dari “Dimnum.id” yaitu “Menjadikan Dimnum.id ini dikenal oleh konsumen dengan All You Can Eat atau biasa disebut “AYCE” termurah se Indonesia.
- Misi dari “Dimnum.id” yaitu:
  1. Memperkenalkan sebuah produk makanan dari Tiongkok yang cukup murah dikalangan anak muda atau pun selebihnya.
  2. Dapat melayani konsumen baik dari anak kecil, Remaja, maupun orang dewasa dengan cukup baik.
  3. Menjaga kualitas produk nya walaupun harga kami termasuk cukup murah.
  4. Bisa membuka cabang dalam waktu secepat-cepatnya.


### 1.1.3 Produk Perusahaan

Pada awalnya Dimnum.id hanya berjualan produk minuman milenial yang cukup viral sekarang-sekarang lalu mengapa di Dimnum.id menyediakan produk makanan dikarenakan cukup banyak konsumen yang selalu bertanya perihal produk makanan dari kami, akhirnya kami memutuskan untuk mengeluarkan produk Dimsum dalam dekat-dekat hari dari saat waktu *opening*. Kita menyediakan beberapa produk minuman seperti: milo choco lava, greentea cheesy, choco crunch, oreo red velvet, dan untuk produk makanan antara lain dimsum seperti: siomay ayam, siomay udang, dan lumpia kulit tahu.

Berikut dibawah ini beberapa contoh produk Dimnum.id :

**Tabel 1. 1 Produk Dimnum.id**

No	Nama dan Gambar Produk	Keterangan Produk
1	 Thai Tea Cheesy	Minuman ini terbuat dari Teh yang berasal dari Thailand lalu dicampur dengan susu kental manis, susu fresh milk, es batu dan krim keju yang sangat cocok jika dipadukan.

No	Nama dan Gambar Produk	Keterangan Produk
2	 <p data-bbox="363 555 608 591">Green Tea Cheesy</p>	<p data-bbox="730 309 1406 454">Minuman ini terbuat dari The hijau lalu dicampur dengan susu kental manis, susu fresh milk, es batu dan krim keju yang sangat cocok jika dipadukan</p>
3	 <p data-bbox="371 884 600 920">Milo Choco Lava</p>	<p data-bbox="730 638 1406 840">Minuman ini terbuat dari bubuk Milo yang dipadukan dengan milo sachet yang biasa kita jumpai di warung lalu di dinding gelas nya kita lumuri dengan susu coklat agar lebih <i>eye catching</i>.</p>
4	 <p data-bbox="395 1205 587 1240">Siomay Ayam</p>	<p data-bbox="730 967 1406 1113">Dimsum ini terbuat dari daging ayam lalu ada tepung dan kulit dimsum dan jangan lupa dengan bumbu khusus nya yaitu, <i>mayonnaise</i> dan <i>chilli oil</i>.</p>
5	 <p data-bbox="363 1507 617 1543">Lumpia Kulit Tahu</p>	<p data-bbox="730 1283 1406 1485">Dimsum ini terbuat dari daging ayam yang dicampur dengan tepung lalu dibalut dengan kulit tahu dan jangan lupa dengan bumbu khusus nya yaitu <i>mayonnaise</i> dan <i>chilli oil</i>.</p>
6	 <p data-bbox="355 1814 580 1850">Siomay Kepiting</p>	<p data-bbox="730 1585 1406 1787">Dimsum ini terbuat dari daging ayam yang dicampur dengan tepung lalu diatasnya terdapat potongan <i>crab stick</i> dan jangan lupa dengan bumbu khusus nya yaitu, <i>mayonnaise</i> dan <i>chilli oil</i>.</p>

*Sumber: Data Internal Perusahaan (2022)*

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis berkembang sangat pesat akhir-akhir ini. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya jenis perusahaan dan industri yang bermunculan di Indonesia. Perkembangan teknologi dan industri sangat mempengaruhi kehidupan manusia khususnya dalam dunia bisnis saat ini. Salah satunya perkembangan dunia usaha yang ditandai dengan banyaknya pebisnis yang menantang bisnis kuliner. Perkembangan bisnis kuliner merupakan fenomena yang sangat menarik untuk di kaji, terlebih di era globalisasi saat ini. Hal ini juga meningkatkan persaingan di industri kuliner, dengan segala macam industri kuliner berjuang untuk menarik konsumen Indonesia untuk tetap menjadi yang terdepan dalam persaingan.

Perkembangan dunia usaha. Salah satunya ditandai dengan banyaknya pengusaha yang terjun ke bisnis kuliner, yakni jasa makanan dan minuman, yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 7 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata.

Pasal tersebut menjelaskan bahwa usaha yang menyediakan makanan dan minuman lalu memiliki fasilitas dan peralatan untuk proses pembuatan, penyimpanan, dan menyajikan makanan/minuman tersebut. Restoran dan kafe merupakan usaha jasa dari makanan dan minuman, yang dijelaskan dalam UU 10/2009 disebutkan “bahwa yang dimaksud dengan usaha jasa makanan minuman adalah usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan dapat berupa restoran, cafe, jasa boga, dan bar/kedai minum”.

Peluang bisnis kuliner yang semakin meningkat membuat persaingan bisnis kuliner semakin ketat, terutama dalam merebut pangsa pasar. Situasi ini tentu mempengaruhi perusahaan yang sedang menyusun strategi pemasaran yang tepat sebagai bentuk solusi perusahaan dalam menangani persaingan yang terjadi.

Tren data pertumbuhan industri makanan dan minuman setiap tahunnya mulai dari tahun 2011 – 2022, dapat dilihat pada gambar 1.2 di bawah ini:

### Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman, 2011 - 2022

Deskripsi	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022*
PDB Industri Makanan dan Minuman (Miliar rupiah)													
Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman													

Sumber: DataIndustri Research, diolah dari (akan ditampilkan setelah melakukan pemesanan)

PDB (Produk Domestik Bruto) Atas Dasar Harga Konstan 2010

\*Kuartal 1 2022, pertumbuhan terhadap PDB Industri Makanan dan Minuman kuartal 1 2021 yang sebesar 188.685,9 miliar rupiah

www.dataindustri.com



**Gambar 1. 2 Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2011 - 2022**

*Sumber* : dataindustri.com (2022)

Dari grafik tersebut terlihat dari tahun 2011 – 2022 mengalami kenaikan dan penurunan (tidak stabil) di setiap tahun nya, lalu tahun terendah berada pada tahun 2013, adapun tahun yang mengalami kenaikan cukup pesat pada tahun 2014, lalu pada tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis dari tahun sebelumnya 2013 dan bisa dipastikan hal itu terjadi dikarenakan Covid-19, sehingga banyak industri makanan dan minuman yang menutup perusahaannya, setelah melewati tahun 2019 banyak industri makanan dan minuman yang bangkit kembali dari penurunan itu sehingga mulai dari tahun 2020-2022 mengalami kenaikan sedikit demi sedikit.

Perusahaan dalam hal ini lebih memfokuskan pada kegiatan pemasarannya, mengingat orientasinya dalam memberikan *value* kepada konsumen. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki daya tarik yang cukup tinggi pada bidang makanan dan minuman atau kuliner. Kuliner Bandung juga merupakan ikon bagi para pemburu kuliner yang berada di dalam maupun luar kota. Perputaran bisnis kuliner di kota Bandung sejauh ini telah memberikan kontribusi pada industri pariwisata daerah. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Deputy Riset, Edukasi dan Pengembangan Bekraf, Abdur Rohim Boy yang mengatakan bahwa kota Bandung saat ini menjadi rumah bagi banyak aktivis kreatif yang kemudian memberikan kontribusi bagi peningkatan ekonomi.

Kota Bandung memiliki peluang besar untuk tumbuh dan berkembang menjadi tempat wisata kelas dunia seiring meningkatnya minat masyarakat yang menjelajahi negeri sendiri dan makin menariknya kota Bandung bagi orang-orang yang ada di Indonesia khususnya yang ada di kota Bandung itu sendiri, mulai dari tempat wisata, sampai wisata kuliner.

Berbagai jenis makanan bisa ditemukan di Bandung, mulai dari makanan tradisional daerah, camilan, makanan berat, makanan Korea, makanan China dan masih banyak lagi. Dimsum merupakan salah satu makanan yang sedang banyak diminati masyarakat saat ke Bandung. Makanan khas Tiongkok ini mempunyai berbagai jenis mulai dari siomay, pangsit, hisit kao, kuotie, hakau, mantau, angio ceker, spring roll dan lain-lain.

Bandung merupakan tempat kuliner yang sangat unik sehingga tidak asing jika ada banyak macam-macam kuliner di Kota tersebut khususnya untuk kedai Dimsum Berikut ini merupakan Kompetitor Dimsum di Kota Bandung:

**Tabel 1.2 Daftar Kedai Dimsum AYCE Di Kota Bandung**

<b>No.</b>	<b>Nama Kedai</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Harga</b>	<b>Jam Operasional</b>
1.	Kafetaria Jasmine	Jalan Dayang Sumbi No.10 Babakan Siliwangi	Mulai dari 69k	11:00 – 22:00
2.	Bebas Dimsum	Jalan Teuku Umar, Tenda Kuliner, Bandung	Mulai dari 75k	10:00 – 21:00
3.	Bamboo Dimsum	Jalan Braga dan Jalan Karangsari	Mulai dari 58k	15:00 – 00:00
4.	Golden Imperial	Jalan Dr. Cipto No.26, Pasir Kaliki	Mulai dari 100k	15:00 – 22:00
5.	Dimnum.id	Jalan Peta No.17, Pelindung Hewan	Mulai dari 49k	12:00 – 00:00

*Sumber : Pinhome.id (2022)*

Tabel 1.2 diatas menjelaskan ada beberapa kedai *All You Can Eat* dimsum yang ada di Kota Bandung, antara lain Kafetaria Jasmine, Bebas Dimsum, Bamboo Dimsum, Golden Imperial dan Dimnum.id. Penulis memilih Dimnum.id sebagai objek penelitian karena perbedaan dari harga dan jam operasional nya lebih lama dibandingkan kedai lainnya. Kedai dimsum dengan harga murah dan kualitas nya baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena ketika pelanggan bisa merasakan kepuasannya tersendiri maka kepuasan pelanggan tersebut dapat terpenuhi dengan baik sehingga kemungkinan besar pelanggan akan terus-menerus membeli produk makanan tersebut.

Kepuasan menjadi hal yang sangat penting dengan pengalaman hidup ketika mencoba sebuah produk baik makanan maupun minuman. Hal ini akan menimbulkan pengaruh antara kebutuhan konsumen dengan tingkat kepuasan yang didapatkan. Kotler & Keller (2016:153) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kondisi atau gambaran dari kepuasan pelanggan kedai Dimnum.id dapat terlihat dari data grafik penjualan mulai dari Bulan Maret 2021- Bulan Juni 2022 selama 16 Bulan berikut ini:



**Gambar 1. 3 Grafik Penjualan Dari Bulan Maret 2021 – Juni 2022**

*Sumber:* Data Internal Perusahaan (2022)

Dari gambar 1.3 tersebut terlihat penjualan di setiap bulan nya mengalami penurunan, penurunan pertama pada bulan April 2021 dan mengalami kenaikan kembali pada bulan Mei 2021 tetapi yang paling buruk pada bulan Juni 2022. Penurunan volume penjualan ini dapat terjadi bisa karena pelanggan atau konsumen yang belum merasa puas setelah melakukan pembelian di kedai dimnum.id. Selain dari grafik penjualan, kondisi kepuasan pelanggan kedai Dimnum dapat terlihat dari grafik data pengunjung bulan Maret 2021 sampai dengan Juni 2022.



**Gambar 1. 4 Grafik Pengunjung Dari Bulan Maret 2021 – Juni 2022**

*Sumber : Data Internal Perusahaan (2022)*

Dari grafik tersebut terlihat pengunjung di setiap bulannya mengalami penurunan, penurunan pertama pada bulan April 2021 dan mengalami kenaikan kembali pada bulan Mei 2021 tetapi yang paling buruk pengunjung sangatlah rendah ketika di bulan Juni 2022. Penurunan grafik penjualan dan grafik pengunjung di Dimnum.id bisa disebabkan karena tidak terpenuhinya kepuasan pelanggan sehingga cukup banyak pelanggan yang sudah melakukan pembelian baik makan di tempat maupun di bawa pulang pelanggan dapat menilai kedai Dimnum.id ini seperti apa.

Fenomena ini diperkuat juga oleh hasil pra survei yang dilakukan ke 30 responden



yaitu konsumen dari kedai Dimnum.id yang dapat terlihat di tabel berikut:

Tabel 1. 3 Hasil Pra Survei Kepuasan Pelanggan Kedai Dimnum.id

No.	Pertanyaan	Keterangan	Alasan
1.	Apakah anda puas dengan kedai dimnum.id ?	Ya (11 orang)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga murah, tempat nyaman, dan pastinya dimsum nya enaakk!!</li> <li>• Ownernya cakep, buat harga kaki lima rasa bintang lima</li> <li>• Tempatnya cozy walau berisik dengan kendaraan lalu lalang karena lokasinya berada di pinggir jalan</li> <li>• Dimsumnya wuenak nampoll</li> <li>• Menu dimsum nya lengkap, rasanya asoy geboy</li> <li>• Sering” kasih diskonnya!</li> <li>• Harga murah kualitas dimsum nya mewah!!!</li> <li>• Mantep duh. Dimnum waregg nuhun min</li> <li>• Harga terjangkau, tempat strategis, rasa ga kalah endulll               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga sesuai bgt di kantong sukses terus dimnum</li> </ul> </li> <li>• Tempatnya enak banget buat nongkrong sama temen temen dan pasangan</li> </ul>
		Tidak (19 orang)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya pernah mendapatkan dimsum yang belum matang sempurna (masih ada yang mentah)</li> <li>• Karyawan2nya kurang ramah bgt malah anteng sendiri waktu itu cewe yang jaga kasirnya malah sibuk catokan rambut.</li> <li>• Awal pas buka saya suka bgt sama dimsum nya dimnum karna emg bener<sup>2</sup> enak dan daging nya kerasa bgt, tapi akhir<sup>2</sup> ini porsi dimsum nya aga kecil kadang daging nya kurang terasa</li> <li>• Mungkin porsinya dibuat agak banyakan supaya jadi porsi kenyang</li> <li>• Kak aku dapet dimsum lumpia yang asin banget kok bisa gitu?</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emang di dalem dimsum nya tuh ada tulang yang keras nya gitu ya?</li> <li>• Kak kemaren kan aku take away dimsum tapi kenapa chilli oil sama mayonnaise nya pada bocor ?</li> <li>• Penyajian lumayan lama, padahal kedainya lagi sepi</li> <li>• Pelayanannya kurang ramah, ga murah senyum ah kasirnya juga jutek sama konsumen:)</li> <li>• Dimsum nya sedikit kurang matang.. Untuk chili oil nya juga kurang pedes menurut saya.. Makasih</li> <li>• Sering banget bukanya telat padahal udah nunggu di depan ehh,malah baru bukanya jam 4</li> <li>• Aku sm suami aku pernah dapet dimsum yg gaada topping nya padahal aku pesen yg siomay keju mozarela eh gaada apa apa nya</li> <li>• Kadang kecewa sih kalo ngekukus nya kelamaan kadang karyawan nya malah sambil main hp...</li> <li>• Aku pernah beli dimsum tp chilli oil nya cmn dikasih 1 parah bgt</li> <li>• Kukus dimsumnya terlalu lama jadi nunggu deh</li> <li>• Pernah waktu lagi rame rame nya covid, malah karyawan karyawan nya ga ada yg sama sekali pake masker,takutnya kan gaada yg tau covid tuh dateng darimana ehehe</li> <li>• Waktu bulan kemaren pernah kedapetan dimsum yg overcook/gosong gitu yg dimsum goreng jadi aga pait waktu dicobain nya:(</li> <li>• Dimsumnya terlalu gosong kalo yg digoreng terus kalo yg kukus terlalu lembek bgt jadi pas dimakan aga kurang keluar</li> </ul>
--	--	---

			rasanya jadi ga kaya biasanya <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaaa pelayan yang lumayan jutek, kurang ramah ga senyum. Trs kadang juga dmsum nya asin</li> </ul>
--	--	--	--

*Sumber:* Olahan Data Penulis (2022)

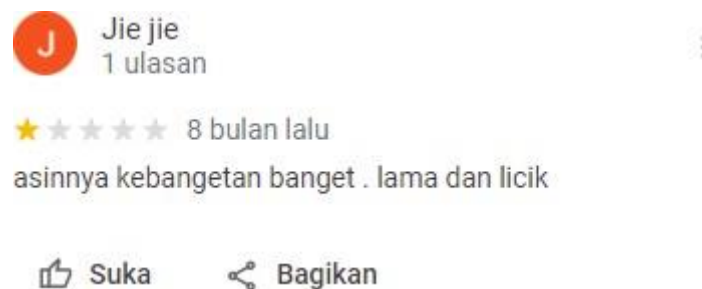
Berdasarkan hasil pra survei diatas dapat diketahui kondisi kepuasan pelanggan dari kedai dimnum.id. Sebanyak 11 pelanggan dari total 30 pelanggan menyebutkan bahwa mereka sudah merasa puas dengan kedai dimnum.id, alasannya mayoritas dikarenakan karna harganya yang murah dibandingkan tempat dimnum *all you can eat* lainnya. Selain itu beberapa pelanggan merasa puas karena rasa dimsumnya yang enak dan juga tempatnya yang nyaman dan strategis karena berada di pinggir jalan. Namun ternyata 19 pelanggan lainnya belum merasakan kepuasan tersebut. Hal ini lebih banyak dikarenakan karena rasanya yang tidak konsisten dimana pelanggan mendapatkan dimsum yang terlalu asin, lalu porsi dimsum yang kurang banyak, juga pada saat pengukusan yang terlalu lama kualitas dimsumnya sendiri menjadi lembek atau bahkan ada yang belum matang sempurna. Ada juga yang mengeluhkan topping yang ada pada dimsum tidak sesuai, juga pemberian saos/chili oil yang terlalu sedikit sehingga pelanggan kurang menikmati keseluruhan rasa dimsumnya. Tidak sedikit pula beberapa pelanggan yang mengeluhkan mengenai pelayanannya yang lama, mulai dari proses pengukusan, pelayan yang kurang ramah terhadap pelanggannya, dan ada juga yang mengeluhkan soal keamanan protokol kesehatan karena melihat pelayan yang tidak memakai masker pada saat melayani pelanggan. Ketika cukup banyak pelanggan yang memberikan ulasan kurang baik terkait pelayanan dan produk dimnum.id, hal tersebut bisa menjadi alasan mengapa kepuasan pelanggan di kedai Dimnum.id tidak terpenuhi dengan baik sehingga kemungkinan besar terjadinya penurunan grafik penjualan dan grafik pengunjung dikarenakan hal tersebut. Jika hal tersebut dibiarkan dan tidak segera dilakukan perbaikan, akan berdampak buruk bagi kelangsungan hidup kedai dimnum.id. Konsumen tidak akan kembali lagi untuk membeli dimsum di kedai dimnum dan beralih mencari kedai lain yang kualitas produk dan pelayanannya lebih baik dibandingkan kedai dimnum.id.

Jika dilihat dari beberapa ulasan yang telah dijabarkan pada tabel 1.3, menurunnya jumlah pengunjung dan penjualan yang juga menyebabkan menurunnya kepuasan

pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas produk dan kualitas pelayanannya. Faktor ini diperkuat juga oleh penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Stephani dan Elke (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place” dimana hasil penelitiannya adalah kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor-faktor tersebut yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Kualitas produk menurut Kotler & Keller (2016:164) adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.

Kualitas produk yang terlihat di kedai Dimnum.id masih belum memenuhi harapan atau keinginan pelanggan, hal ini dapat terlihat ada ulasan negatif di media sosial khususnya google review terkait dengan kualitas produk dari kedai Dimnum.id.



**Gambar 1. 5 Ulasan Pelanggan Mengenai Kualitas Produk Kedai Dimnum.id**

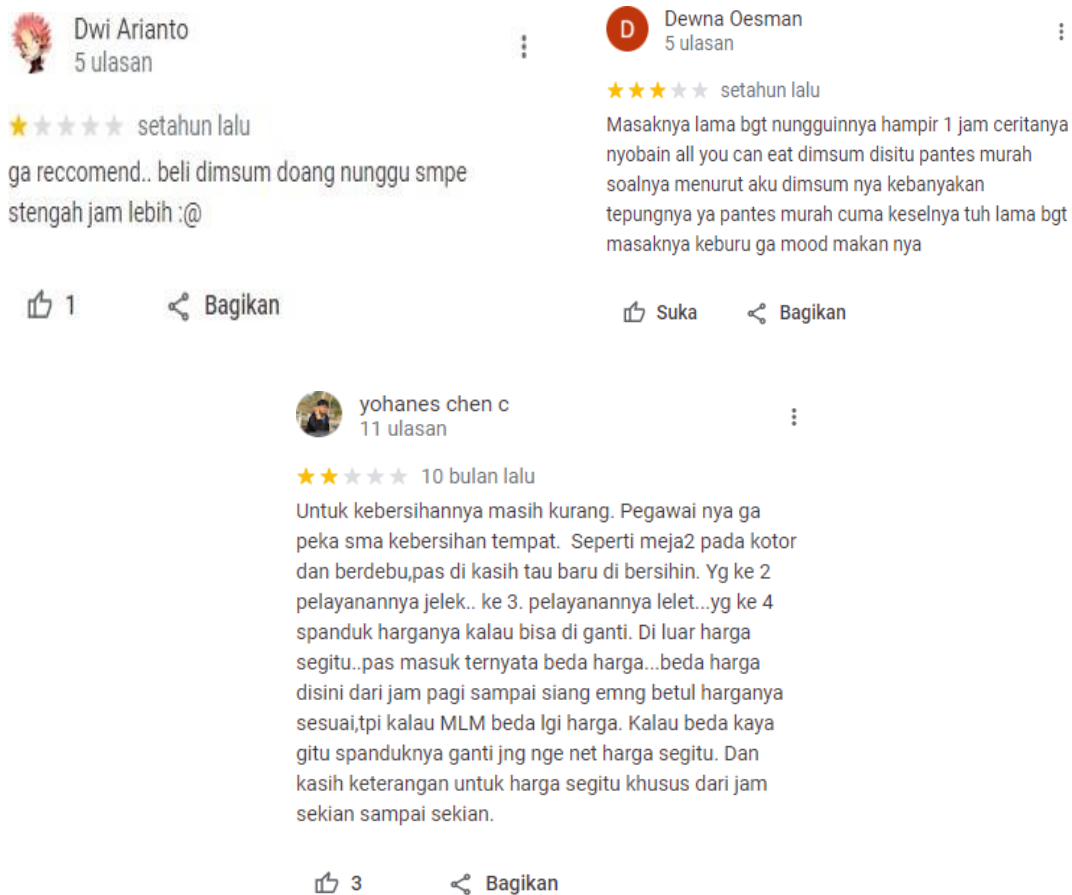
*Sumber : Google Review (2022)*

Berdasarkan gambar 1.5 terlihat ulasan pelanggan yang diambil dari google kedai dimnum.id dimana pelanggan tersebut memberikan ulasan terkait rasa produknya yang keasinan sehingga kepuasan pelanggan tidak dapat terpenuhi dengan baik. Jika kedai dimnum.id ingin memenuhi ekspektasi pelanggan, diharapkan untuk dapat memperbaiki kualitas produknya sehingga pelanggan tidak merasa kecewa dan akan terus berlangganan membeli produk dimsum di kedai dimnum.id.

Faktor selanjutnya yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan. Kotler & Keller (2019) mendefinisikan kualitas layanan sebagai bentuk

penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Kualitas layanan yang terlihat di kedai Dimnum.id masih belum memenuhi harapan pelanggan, hal ini dapat terlihat dari beberapa ulasan negatif pelanggan kedai dimnum.id yang didapat dari Google Review terkait kualitas layanannya.



**Gambar 1. 6 Ulasan Pelanggan Mengenai Kualitas Layanan Kedai Dimnum.id**

*Sumber : Google Review (2022)*

Dari gambar diatas terlihat kualitas layanan dari kedai dimnum.id masih cukup memenuhi harapan pelanggan sehingga pelanggan belum merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh kedai dimnum.id. Beberapa ulasan dari pelanggan menyebutkan diantaranya karyawan atau pelanggan yang kurang ramah pada saat melayani, lalu jam operasional yang tidak *on time* sehingga ketika pelanggan sudah menunggu dan mengantri di tempat merasa kecewa, dan juga ada yang mengeluhkan karyawan yang lupa untuk mencuci dan membersihkan peralatannya. Ketika lingkungan yang dan peralatan yang

kurang bersih akan berdampak pada ketidakhigienisan dari makanan itu sendiri, apalagi tempatnya yang berada di pinggir jalan besar dimana kotoran dan debu sangat berpeluang untuk hinggap ke makanan tersebut. Jika hal ini dibiarkan dan tidak dilakukan perbaikan, besar kemungkinan pelanggan tidak akan kembali lagi untuk membeli dimsum di kedai dimnum.id dan juga berpeluang untuk tidak merekomendasikan kepada pelanggan lainnya.

Oleh sebab itu, kualitas produk dan kualitas pelayanan dianggap sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan mampu membuat pelanggan merasa puas sehingga secara tidak langsung hal tersebut merupakan pesan positif yang akan disebarkan oleh orang lain secara terus menerus. Berdasarkan pemaparan fenomena, teori dan penelitian terdahulu di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Dimnum.id”**.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana kualitas produk di kedai Dimnum.id?
- b. Bagaimana kualitas layanan di kedai Dimnum.id?
- c. Bagaimana kepuasan pelanggan di kedai Dimnum.id?
- d. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Dimnum.id secara parsial?
- e. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Dimnum.id secara parsial?
- f. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Dimnum.id secara simultan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang di ajukan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas produk di kedai Dimnum.id.
- b. Untuk mengetahui kualitas layanan di kedai Dimnum.id.
- c. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan di kedai Dimnum.id.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Dimnum.id secara parsial.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Dimnum.id secara parsial.
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Dimnum.id secara simultan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, terutama dibidang pemasaran tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Bagi kedai, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang menjadikan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dan referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang, serta diharapkan mampu memberikan sumbangan informasi dan pustaka bagi pihak yang membutuhkan.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:



## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas analisis data-data yang telah penulis dapatkan dari penelitian dengan menggunakan metode analisis yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain.

### **1.7 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan dimulai dari bulan April 2022 hingga bulan November 2022.