



**BAB I**

**PENDAHULUAN**

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Pada saat sekarang ini, banyak sekali bermunculan rumah makan-rumah makan yang menawarkan berbagai jenis makanan yang ditawarkan untuk konsumen. Oleh karena minat yang dimiliki oleh konsumen untuk mengkonsumsi makanan cukup tinggi menyebabkan adanya peluang-peluang yang besar, apalagi dengan adanya fasilitas-fasilitas pelengkap seperti layanan yang baik dan memuaskan, ruang makan yang bersih dan sejuk membuat konsumen merasa nyaman dalam menikmati makanan, sehingga setiap rumah makan berlomba-lomba untuk menawarkan makanannya dan hal ini menimbulkan persaingan semakin ketat.

Selain itu, dengan adanya perkembangan jaman yang semakin maju dengan pesat, mengakibatkan konsumen menghendaki segala sesuatunya serba cepat termasuk dalam layanan makanan. Hal ini dinilai sangat menguntungkan bagi penjualan makanan fast food atau makanan siap saji yang dianggap dapat memenuhi keinginan konsumen.

Beberapa diantara rumah makan yang menawarkan makanan siap saji yang ada adalah Mc Donald's yang ada di Plaza Tunjungan, tetapi Mc Donald's bukan satu-satunya yang menawarkan makanan siap saji khususnya pada menu ayam, karena masih banyak lagi makanan siap saji yang lain, misalnya yang paling kompetitif dan atraktif dari Mc Donald's yaitu Texas Chicken, baik dalam hal

mutu makanan, fasilitas layanan yang disediakan serta faktor-faktor penunjang yang lain seperti harga yang ditawarkan.

Dengan alasan-alasan yang berbeda-beda tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai analisis perbedaan mutu, fasilitas layanan dan harga terhadap konsumen di Mc Donald's maupun di Texas Chicken khususnya di Plaza Tunjungan. Semua ini sangat berguna bagi Mc Donald's maupun Texas Chicken untuk lebih meningkatkan mutu layanan dalam menentukan strategi pemasaran yang tepat dan jitu.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mengajukan perumusan masalah sebagai berikut:

- Apakah ada perbedaan dalam mutu makanan antara Mc Donald's dengan Texas Chicken di Plaza Tunjungan?
- Apakah ada perbedaan dalam fasilitas layanan bagi konsumen antara Mc Donald's dengan Texas Chicken di Plaza Tunjungan?
- Apakah ada perbedaan dalam harga makanan yang ditawarkan antara Mc Donald's dengan Texas Chicken di Plaza Tunjungan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Untuk memberikan bukti empiris adanya perbedaan yang signifikan, yaitu:

- Dalam mutu atau kualitas makanan antara Mc Donald's dengan Texas Chicken di Plaza Tunjungan.

- Dalam fasilitas layanan bagi konsumen antara Mc Donald's dengan Texas Chicken di Plaza Tunjungan.
- Dalam harga makanan yang ditawarkan antara Mc Donald's dengan Texas Chicken di Plaza Tunjungan.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

- Bagi penulis:

Untuk menambah wawasan dan mengasah daya berpikir penulis agar lebih tajam dan lebih akurat dalam menghadapi berbagai permasalahan yang ada di kemudian hari.

- Bagi Mc Donald's dan Texas Chicken:

Membantu memberikan informasi yang lebih akurat bagi Mc Donald's maupun Texas Chicken dalam menentukan kebijakan-kebijakan pemasaran yang tepat dan lebih kreatif.

#### 1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

##### **Bab 1 : Pendahuluan**

Dalam bab ini memaparkan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

##### **Bab 2 : Tinjauan Kepustakaan**

Bab ini menyajikan landasan teori yang akan dibahas, yang diharapkan dapat membantu memecahkan masalah yang ada pada Mc Donald's maupun di Texas Chicken dan hipotesis penelitian.

### **Bab 3 : Metode Penelitian**

Dalam bab ini menggambarkan cara-cara untuk melakukan kegiatan penelitian mulai dari desain penelitian sampai dengan pemilihan alat-alat analisis.

### **Bab 4 : Analisis dan Pembahasan**

Bab ini membahas skripsi yaitu menganalisis perbedaan yang diberikan oleh Mc Donald's dan Texas Chicken tersebut.

### **Bab 5 : Simpulan dan Saran**

Merupakan bab terakhir dalam skripsi yang memuat simpulan yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya, kemudian diberikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Mc Donald's dan Texas Chicken.

