

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
PELANGGAN PADA PT. SAMBAL BAKAR
INDONESIA CABANG GROGOL JAKARTA BARAT**

Disusun Oleh:

NAMA : Ramadya Candra Dharmesti

NPM : 2031011063

JURUSAN : Administrasi Bisnis

PROGRAM STUDI : Administrasi Bisnis Sektor Publik

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
PELANGGAN PADA PT. SAMBAL BAKAR
INDONESIA CABANG GROGOL JAKARTA BARAT**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan

Oleh

NAMA : Ramadya Candra Dharmesti

NPM : 2031011063

JURUSAN : Administrasi Bisnis

PROGRAM STUDI : Administrasi Bisnis Sektor Publik

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

LEMBAR PERSETUJUAN



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

NAMA : Ramadya Candra Dharmesti
NPM : 2031011063
JURUSAN : Administrasi Bisnis
PROGRAM STUDI : Administrasi Bisnis Sektor Publik
JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA PT.
SAMBAL BAKAR INDONESIA CABANG
GROGOL JAKARTA BARAT**

Diterima Dan Disetujui Untuk Dipertahankan

Jakarta, 21 Mei 2024

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh:

(Prof. Dr. R. Luki Karunia, SE.Ak.MA.CA.CACP)

Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta Pada 21 Mei 2024.

Nama : Ramadya Candra Dharmesti
NPM : 2031011063
Jurusan : Administrasi Bisnis
Prodi : Administrasi Bisnis Sektor Publik
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA PT. SAMBAL BAKAR INDONESIA CABANG GROGOL JAKARTA BARAT.

Ketua Merangkap Anggota



Adriwati
Adriwati, SE, DEA

Sekretaris Merangkap Anggota

Nurmita Sari

Nurmita Sari, SE, MM

Anggota

Prof. Dr. R. Luki Karunia

Prof. Dr. R. Luki Karunia, SE.Ak.MA.CA.CACP

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ramadya Candra Dharmesti

NPM : 2031011063

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul "*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol Jakarta Barat*" merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 21 Mei 2024

Penulis



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta kesempatan untuk menyelesaikan tesis ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol Jakarta Barat”** Penelitian ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, Prof. Dr. R. Luki Karunia, SE.Ak.MA.CA.CACP. serta dorongan berbagai pihak yang dengan tulus ikhlas membantu penulis dalam proses penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. R. Luki Karunia, SE.Ak.MA.CA.CACP. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah selalu meluangkan waktunya dengan sabar dan Ikhlas dalam memberikan pengarahan, bimbingan, dan dorongan selama penyusunan skripsi dari awal samapi akhir penyusunan, semoga Allah SWT selalu menjaganya.
2. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., M.A. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta. Terima kasih telah sabar dan Ikhlas dalam memberikan pengarahan, bimbingan, dan dorongan selama penyusunan skripsi dari awal sampai akhir penyusunan, semoga Allah SWT selalu menjaganya.
3. Bapak Muhammad Rizki, SE.,MM. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik Politeknik STIA LAN Jakarta yang senantiasa meluangkan waktu berdiskusi dan memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan tugas akhir. semoga Allah SWT selalu menjaganya.
4. Ibu Adriwati, SE., DEA. selaku pembimbing akademik yang telah sabar dan ikhlas dalam memberikan pengarahan, bimbingan, dan dorongan selama proses penyusunan tugas akhir. semoga Allah SWT selalu menjaganya.

5. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik di Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi peneliti. semoga Allah SWT selalu menjaganya.
6. Kepada kedua orang tua Bapak Binarkumoro Hariyanto dan Ibu Nurlaila serta Adik Karissa Yafika Asqi yang peneliti sayangi. Dan juga berkat dukungan yang mereka berikan, baik secara material maupun non-material, serta atas ketekunan mereka dalam memberikan dukungan selama pendidikannya di perguruan tinggi. Saya berharap Allah SWT selalu menjaga mereka.
7. Kepada teman-teman "Ladeg" Azka, Rakha, Zamar, Nadim, Randy, Rafi, Azza, Saddam, Ridho, Haykal, Javario. Senantiasa memberikan semangat, saran dalam penyusunan tugas akhir. semoga Allah SWT selalu menjaganya.
8. Kepada seluruh rekan kuliah Tamara, Beby, Difra, Rizka, Batara, Dimas, Iqbal, Nanda, Aris, Gita, Vicko, Yaya, Lusy, Prames, Hamas, Lulu, Aurel, Rali, dsb. Lalu teman-teman organisasi aktivitas mahasiswa yang tiada henti mendoakan, memberi nasihat dan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dan studi di Politeknik STIA LAN Jakarta. Saya berharap Allah SWT selalu menjaga mereka.
9. Seluruh rekan PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol tanpa terkecuali Pak Dayat dan Bu Dilah yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir. semoga Allah SWT selalu menjaganya.
10. Rekan – rekan kuliah prodi ABSP 2020 yang sudah berjuang hingga akhir, terima kasih atas cerita dimasa perkuliahan ini, *see u on top*.

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol Jakarta Barat.

Ramadya Candra Dharmesti, R. Luki Karunia.

Pada PT. Sambal Bakar Indonesia cabang grogol yang memiliki lokasi yang sangat strategis dalam situasi viral banyaknya pengunjung, ditandai saat grand opening dapat mencapai sekitar 3.000 pengunjung yang di hadiri oleh banyak selebritas terkenal dan beberapa influencer juga yang menggunakan jumlah pengikut mereka untuk mendapatkan akses khusus hingga makanan gratis di rumah makan Sambal Bakar. Oleh sebab itu, rumah makan Sambal Bakar Indonesia ini juga berkolaborasi dengan influencer untuk mendapatkan promosi melalui media sosialnya. Meskipun baru berdiri pada Juli 2022 bisnis ini dapat berkembang pesat dalam satu tahun. Salah satu keunggulan Sambal Bakar adalah pelanggan dapat menikmati hidangan mereka langsung di atas cobek, yang sebelumnya dibakar di kompor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta teknik sampel Purposive sampling dengan menyebarkan kuesioner para konsumen melalui Google forms dengan sampel 75 responden. Data penelitian diolah dengan teknik analisis regresi berganda, menggunakan IBM SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol. (3) Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol. Saran penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang mempunyai judul terkait Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. untuk itu peneliti selanjutnya dapat lebih mudah memahami dan menentukan variabel manakah yang berpengaruh untuk penelitian selanjutnya.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The Influence of Product Quality, Service Quality to Customer Satisfaction at PT. Sambal Bakar Indonesia Grogol Branch West Jakarta.

Ramadya Candra Dharmesti, R. Luki Karunia.

At the time of the Grogol branch of PT Sambal Bakar Indonesia, which has a very strategic location in a viral situation, many visitors, marked during the grand opening, could reach around 3,000 visitors who were attended by many famous celebrities and some influencers also used their number of followers to get special access to free food at Sambal Bakar restaurant. Therefore, this Sambal Bakar Indonesia restaurant also collaborates with influencers to get promotion through their social media. Although only established in July 2022, this business can grow rapidly in one year. One of the advantages of Sambal Bakar is that customers can enjoy their dishes directly on the cobek, which was previously burned on the stove. This research uses a quantitative approach and purposive sampling technique by distributing consumer questionnaires through Google forms with a sample of 75 respondents. The research data were processed with multiple regression analysis techniques, using IBM SPSS version 23. The results showed that: (1) Product quality has a significant effect on customer satisfaction of PT Sambal Bakar Indonesia Grogol Branch. (2) Service quality has a significant effect on customer satisfaction of PT. Sambal Bakar Indonesia Grogol Branch. (3) Product quality and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at PT Sambal Bakar Indonesia Grogol Branch. This suggestion is expected to be a reference for further research that has titles related to Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction. for that further researchers can more easily understand and determine which variables are influential for further research.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Teori.....	10
1. Strategi Bisnis	10
2. Promosi.....	14
3. Kualitas Produk.....	17
4. Kualitas Pelayanan.....	19
5. Kepuasan Pelanggan.....	23
B. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya.....	30
C. Kerangka Berpikir.....	32
D. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Metode penelitian.....	34
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	35
C. Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Instrumen Penelitian.....	38
E. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	44
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	45

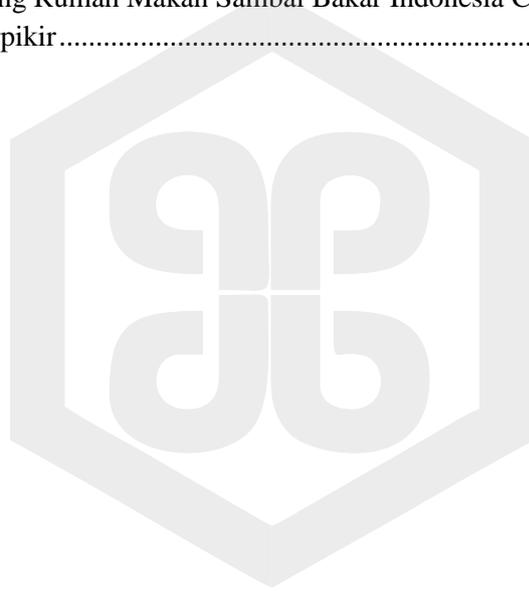
BAB IV HASIL PENELITIAN	50
A. Penyajian Data	50
1. Deskripsi Objek Penelitian	50
2. Struktur Organisasi.....	51
3. Visi Dan Misi Perusahaan.....	52
4. Deskripsi Karakteristik Responden.....	52
5. Uji Validitas.....	56
6. Uji Realibilitas	59
7. Uji Asumsi Klasik	60
B. Pembahasan	63
1. Analisis Regresi Linier Berganda	63
2. Uji Hipotesis	64
3. Statistik Deskriptif	68
C. Sintesis Pemecahan Masalah.....	79
1) Variabel Kualitas Produk (X1).....	79
2) Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	80
3) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	81
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Karyawan.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	52
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin	53
Tabel 4.4 Karakteristik Usia.....	54
Tabel 4.5 Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	54
Tabel 4.6 Karakteristik Status Pekerjaan	55
Tabel 4.7 Karakteristik Pemasukan Perbulan.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.9 Uji Reability Statistic Variabel Kualitas Produk	59
Tabel 4.10 Uji Reability Statistic Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.11 Uji Reability Statistic Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Glejser.....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Analsis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.16 Hasil Uji T Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	65
Tabel 4.18 Hasil Uji T Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	66
Tabel 4.20 Hasil Uji T Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.21 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	67
Tabel 4.22 Hasil Uji F	68
Tabel 4.23 Statistik Variabel Kualitas Produk.....	69
Tabel 4.24 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	69
Tabel 4.25 Statistik Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4.26 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4.27 Statistik Variabel Kepuasan Pelanggan	77
Tabel 4.28 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Usaha Menengah Besar Penyedia Makan dan Minum Di Indonesia....	3
Gambar 2. Daftar Menu Dan Harga Sambal Bakar Grogol, Jakarta Barat	6
Gambar 3. Antrian Panjang Rumah Makan Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol.....	6
Gambar 4. Kerangka Berpikir.....	32



POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 2. Tabulasi Responden.....	
Lampiran 3. Diagram Karakteristik.....	
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	
Lampiran 5. Hasil Uji Reabilitas.....	
Lampiran 6. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	
Lampiran 7. Surat Penelitian Tugas Akhir.....	
Lampiran 8. Surat Balasan Perizinan Tugas Akhir.....	
Lampiran 9. Scan Barcode Google Form Kuesioner.....	
Lampiran 10. Dokumentasi saat Penyebaran Kuesioner.....	
Lampiran 11. R-Tabel.....	
Lampiran 12. Tabel DW.....	
Lampiran 13. F Tabel.....	
Lampiran 14. Uji T- Tabel.....	
Lampiran 15. Hasil Turnitin.....	
Lampiran 16. Pernyataan Bebas Plagiarisme (TURNITIN).....	

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Rumah makan adalah salah satu bentuk usaha kuliner yang menyelenggarakan pelayanan kepada konsumen, baik berupa hidangan makanan dan minuman yang disajikan. Dengan mayoritas masyarakat Indonesia yang menyukai sambal, tak heran bahwa timbulnya banyak di media sosial tantangan untuk mencoba sambal dengan tingkat pedas yang beragam. Oleh karena itu makanan dan minuman khususnya makanan pedas sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat, sehingga jika salah satu bisnis yang menjanjikan bergerak di bidang kuliner khususnya makanan pedas pasti menjadi populer dan laris manis di pasar Indonesia.

Berbagai bisnis kuliner terutama makanan pasti memiliki ciri khas yang membedakannya, dan satu di antaranya yang menjadi pembeda adalah keberagaman sambal sebagai pelengkap atau melezatkan sebuah hidangan. Dalam konteks ini, bisnis kuliner Rumah Makan Sambal Bakar Indonesia muncul sebagai sebuah destinasi kuliner yang menonjolkan dari keistimewaan sambal bakarnya yang dapat disesuaikan dari tingkat kepedasannya. Bukan hanya itu, tetapi variasi menu yang *comfort food* dengan harga ramah di kantong juga menjadi daya tarik utama yang membedakan rumah makan ini dari rumah makan lainnya.

Sambal Bakar Indonesia merupakan *brand* kuliner dari PT. Sambal Bakar Indonesia yang bergerak dibidang industri makanan dan minuman yang sukses dengan memproduksi berbagai macam menu sambal yang menyebabkan makanan memiliki cita rasa pedas. Meskipun baru berdiri pada Juli 2022 bisnis ini dapat berkembang pesat dalam satu tahun. PT. Sambal Bakar Indonesia saat ini memiliki 20 cabang di Indonesia (*Young On Top*, 2022). Rumah makan yang didirikan oleh anak muda kreatif, seperti *content creator* Tiktok yang bernama Benjamin Master Adhisurya (Iben Ma) dan *content creator* Tiktok juga yang

bernama Richard Theodore, berkembangnya Sambal Bakar Indonesia dikarenakan pengaruh dari media sosial yang membuatnya viral sebelum meraih pendanaan diawal perusahaannya menggunakan strategi *Bootstrapping* atau ekspansi dengan memanfaatkan modal dari pihak-pihak tertentu untuk membuka layanan produk, jadi seorang *content creator* bernama Benjamin Master Adhisurya (Iben Ma) membuat sebuah rumah makan yang sesuai dengan permintaan para pengikutnya di media sosial. Sesuai dengan Richard Theodore selaku Direktur mengatakan, sebuah bisnis yang ditawarkan melalui skema kemitraan tidak hanya viral semata tetapi juga menguntungkan dan benar-benar memiliki sistem serta model bisnis yang benar-benar kuat sehingga memungkinkan pertumbuhan dan perkembangan berkelanjutan. Jangan sampai bisnisnya memburuk dipaksa untuk berkolaborasi karena menjadi populer atau terkenal. Suatu bisnis harus terlebih dahulu dilakukan dengan baik dan menguntungkan sebelum dapat berkembang atau ekspansi (Viva.co.id, 2023).

Pada saat PT. Sambal Bakar Indonesia cabang grogol dalam situasi viral banyaknya pengunjung, ditandai saat grand opening dapat mencapai sekitar 3.000 pengunjung yang di hadiri oleh banyak selebritas terkenal dan beberapa influencer juga yang menggunakan jumlah pengikut mereka untuk mendapatkan akses khusus hingga makanan gratis di rumah makan Sambal Bakar. Oleh sebab itu, rumah makan Sambal Bakar Indonesia ini juga berkolaborasi dengan *influencer* untuk mendapatkan promosi melalui media sosialnya. Serta mencicipi beberapa hidangan dari rumah makan Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol itu sendiri. Dilansir dari Beritasatu.com (2022) Iben Ma selaku Direktur Marketing menjelaskan Sambal Bakar ini juga sangat viral di sosial media. Instagram @sambalbakar memiliki lebih dari 120.000 pengikut, dan @sambal.bakar di Tiktok memiliki lebih dari 400.000 pengikut.

PT. Sambal Bakar Indonesia buka dari jam 10.00 sampai 23.30 WIB . Usaha ini sudah mendapatkan sertifikasi Halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), bahkan memiliki tekad jangka panjang dan jangka pendek dalam kurun waktu 5 tahun dan 10 tahun, agar bisa membidik target sebanyak 500 cabang di

seluruh Indonesia dan kawasan Asia Tenggara. Sambal Bakar Indonesia sendiri juga pernah meraih pendanaan awal atau pre-seed funding senilai US\$1 juta atau setara dengan Rp15 miliar. Hal ini menjadi indikasi bahwa bisnis yang dijalankan oleh Iben Ma dan Richard Theodore berhasil (Info Indonesia, 2023 n.d.).

Sambal bakar Indonesia dapat memperoleh banyak pengikut di sosial media dalam satu tahun. Sebuah kelompok remaja inovatif mendirikan perusahaan kuliner ini termasuk Richard Theodore sebagai Direktur Utama PT Sambal Bakar Indonesia, Catherine Wahyu sebagai Komisaris PT Sambal Bakar Indonesia, dan Benjamin Master Adisurya sebagai Direktur Pemasaran PT Sambal Bakar Indonesia. Saat ini PT. Sambal Bakar Indonesia memiliki 20 cabang terdiri dari Grogol Jakarta Barat, Peta Barat Kali Deres Jakarta Barat, JGC Cakung Jakarta Timur, Cibubur Jakarta Timur, Duren Sawit Jakarta Timur, Pondok Ranji Bintaro, Ahmad Yani-Serang Banten, Veteran Tangerang, Villa Melati Mas-Jelupang BSD, Victor- Buaran Serpong, Parung-Kab.Bogor, Cibinong-Kab.Bogor, Dramaga IPB Bogor, Kali Abang-Bekasi, Jatiwarna-Bekasi, Sawangan-Depok, Diponegoro-Bandar Lampung, Sidoarjo Jawa Timur, Gwalk Surabaya Barat, dan Gatot Subroto-Bali. Dalam penelitian ini fokus pada cabang Grogol di Jalan Dr. Susilo Raya No.10, RT.1/RW.3, Grogol, Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 11450.

Seiring perkembangan bisnis kuliner di kota Jakarta yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi. Dapat dilihat dari data jumlah usaha penyedia makanan dan minuman di Indonesia terkhusus kota DKI Jakarta, sebagai berikut :

Gambar 1. Jumlah Usaha Menengah Besar Penyedia Makan dan Minum Di Indonesia

Provinsi Province	Jenis Usaha/Business Type			Jumlah Total
	Restoran/ Rumah Makan Restaurant	Katering Catering	PMM Lainnya Others	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Aceh	9	1	9	19
2. Sumatera Utara	117	-	19	136
3. Sumatera Barat	100	3	51	154
4. Riau	296	14	149	459
5. Jambi	37	2	3	42
6. Sumatera Selatan	231	20	56	307
7. Bengkulu	24	-	8	32
8. Lampung	68	2	15	85
9. Kep. Bangka Belitung	26	-	2	28
10. Kepulauan Riau	75	3	23	101
11. DKI Jakarta	3.062	37	989	4.088
12. Jawa Barat	784	34	183	1.001
13. Jawa Tengah	342	17	69	428
14. D.I. Yogyakarta	170	7	42	219
15. Jawa Timur	432	40	122	594

Sumber: BPS, 2021

Pada gambar 1. Menjelaskan dengan data industri Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah perusahaan pemasok makanan dan minuman di Indonesia dan Kota Jakarta pada tahun 2021 menunjukkan terdapat 9.026 perusahaan pemasok makanan dan minuman di Indonesia, yang mencakup berbagai jenis usaha. termasuk restoran, gerai catering, dan lainnya. Penyedia makanan dan minuman, 4.088 di antaranya berlokasi di DKI Jakarta, pusat aktivitas kuliner dan pengembangan bisnis Indonesia. Jumlah tersebut menjadikan Jakarta sebagai provinsi dengan jumlah pelaku usaha pemasok makanan dan minuman terbanyak dari 38 provinsi di Indonesia. Selain itu, data menunjukkan bahwa industri makanan dan minuman di Indonesia memiliki potensi pertumbuhan sebesar 5,71% pada tahun 2022, didukung oleh peningkatan jumlah penduduk, peningkatan daya beli masyarakat, dan gaya hidup yang semakin modern.

Cabang kedua Sambal Bakar Indonesia adalah Grogol. Selain itu, lokasi Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol berada di area strategis seperti kampus, perkantoran, pusat perbelanjaan, rumah sakit, dan fasilitas umum lainnya, Dimana merupakan target pasar dari sambal bakar Indonesia dan ini bisa ditunjukkan dari rentan usia dari hasil kuesioner dengan responden berada pada 16 hingga 25 tahun. Sementara itu, data ulasan online dan media sosial dari Google, Untuk menganalisis popularitas restoran, preferensi menu, dan tingkat kepuasan pelanggan, menunjukkan hasil sebesar 4,5 dari 5 bintang yang diulas oleh 2.428 ulasan. Meskipun demikian masih banyaknya keluhan mengenai terutama kualitas produk dan pelayanan di Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol, salah satu mengeluh kadang makanannya dingin jadi kurang *fresh*, tempatnya kurang nyaman karena terlalu terbuka, jadi asap dari pembakarannya suka mengganggu, Dari segi pelayanan pesannya agak lama datangnya dan masuk jam makan malam bahan baku banyak yang tidak ada atau habis.

Prasurvei yang dilakukan seperti observasi di lapangan, digunakan untuk mengumpulkan data tentang perilaku pengunjung, interaksi sosial, dan operasional restoran untuk mengetahui kebiasaan makan, preferensi rasa, dan tingkat kepuasan. Selain itu, untuk mengetahui tren popularitas sambal bakar di

Indonesia, preferensi menu, dan lokasi restoran, analisis media sosial dilakukan. Fenomena yang terjadi adalah antrian yang panjang membutuhkan waktu sekitar 1 jam ketika konsumen ingin memesannya disebabkan populer dapat menembus 3000 pengunjung dalam seharinya, dan banyak konten kreator yang terkenal dalam menilai sambal bakar dengan jumlah penonton mencapai lebih dari 2 juta penonton.

Tabel 1. Jumlah Rumah Makan Kecamatan di Kota Jakarta Barat

Kecamatan	Jumlah Rumah Makan Kecamatan di Kota Jakarta Barat			
	Rumah Makan			Jumlah
	2020	2021	2022	
Kembangan	139	227	192	558
Kebon Jeruk	168	179	204	551
Palmerah	88	98	102	288
Grogol Petamburan	110	147	143	400
Tambora	55	47	66	168
Taman Sari	140	152	168	460
Cengkareng	156	161	175	492
Kalideres	72	87	90	249
Jakarta Barat	928	1098	1140	3166

Sumber: BPS Kota Jakarta Barat jumlah rumah makan 2020-2022

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan jumlah rumah makan di kecamatan kota Jakarta Barat dari tahun 2020 hingga 2022 berjumlah 3166, dengan 400 rumah makan di kecamatan Grogol Petamburan, menurut data BPS. Karena persaingan bisnis semakin ketat, perusahaan harus memperhatikan pengaruh kualitas produk dan layanan agar mereka dapat bersaing dan menciptakan nilai kepuasan pelanggan. Selain berkonsentrasi pada target pasar dan lokasi penjualan, Sambal Bakar Cabang Grogol sendiri dapat ditemukan di sekitar kampus, asrama mahasiswa, perkantoran, dan sejumlah cabang yang dapat diakses dengan mudah dari jalan raya. Rumah makan ini tidak hanya memiliki lokasi yang strategis, tetapi juga memiliki fasilitas yang nyaman seperti Wi-Fi, colokan listrik, dan musik untuk dinikmati. Dengan berbagai pengalaman Sambal Bakar Indonesia, rumah makan ini memiliki peluang besar untuk memenangkan hati pelanggan.

Berdasarkan dari situs web resminya Antara News Megapolitan (2022), "Selain menjadi perbincangan hangat di media sosial, Sambal Bakar rupanya juga mempunyai daya tarik tersendiri dengan menunya yang bervariasi dan harga yang terjangkau". Salah satu keunggulan Sambal Bakar adalah pelanggan dapat

menikmati hidangan mereka langsung di atas cobek, yang sebelumnya dibakar di kompor. Pengunjung juga dapat memilih tingkat kepedasan yang mereka inginkan.



Gambar 2. Daftar Menu Dan Harga Sambal Bakar Grogol, Jakarta Barat

Sumber: Pergi kuliner list harga Sambal Bakar Indonesia, 2024

Pentingnya pengalaman berbeda yang ditawarkan Sambal Bakar Indonesia cabang Grogol kepada pengunjungnya adalah restoran ini mempunyai peluang yang sangat besar untuk merebut hati konsumen. Sambal Bakar Indonesia cabang Grogol akan terus berinovasi dan memberikan kualitas produk serta pelayanan terbaik hingga meraih kesuksesan besar di mata konsumen. Dapat dilihat dari gambar ini menunjukkan antrian konsumen sedang menikmati Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol sebagai berikut.

Gambar 3. Antrian Panjang Rumah Makan Sambal Bakar Indonesia Cabang



Sumber: Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol, 2024

Untuk itu kualitas produk unggul yang memenuhi permintaan dan kebutuhan produk konsumen, kualitas produk ialah susunan atribut atau karakteristik yang ditentukan dalam suatu produk dan dimaksudkan untuk memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, karena

memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen mulai dari manufaktur hingga pemasaran, kualitas produk mencakup semua aspek proses produksi seperti desain, teknik, manufaktur, atau pemeliharaan. (Agusti & Verano, 2022).

Selain itu, kualitas layanan terbukti menjadi pendekatan yang efektif dalam mendapatkan pelanggan baru serta mempertahankan loyalitas di antara pelanggan yang sudah ada, sekaligus mencegah ketidakstabilan pelanggan dan menghasilkan keuntungan jangka panjang. Kualitas produk dan kualitas layanan terbukti membantu menarik lebih banyak pelanggan baru (Fadila & Manurung, 2021). Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan atau emosi yang dialami seorang pelanggan atau konsumen setelah membandingkan apa yang diperolehnya dengan apa yang diharapkannya. Itulah sebabnya organisasi juga harus mempertimbangkan kualitas produk dan kualitas layanan mereka karena faktor-faktor ini juga sangat berpengaruh. Jika konsumen berniat membeli produk makanan, fokus utama mereka adalah pada rasa, kebersihan, variasi, dan kekhasan. Selain itu, berbagai restoran dan kafe sangat menjunjung tinggi tingkat layanan mereka (Kusumawardani, 2023).

Hal ini dilakukan agar konsumen merasa nyaman dengan pelayanan dan lokasi. Ketika suatu perusahaan menyampaikan citra positif kepada konsumen, maka hal itu akan menimbulkan loyalitas konsumen dan menciptakan timbal balik. Untuk memahami kepuasan konsumen, konsumen memahami kualitas produk itu sendiri setelah benar-benar merasakan produknya, dan juga puas dengan pelayanan yang diakui, sehingga mereka melakukan pembelian berulang berdasarkan kebutuhannya. Kita perlu mewaspadaikan tren yang ada (Wibisono & Achsa, 2020).

Jika cabang Sambal Bakar Grogol dapat memenuhi atau melampaui seluruh indikator pengukuran kualitas produk dan kualitas pelayanan, maka pelayanan Cabang Sambal Bakar Grogol Jakarta Barat akan berkualitas dan pembeli akan terus meningkat. Mereka dapat menyatakan bahwa mereka telah memenuhi kepuasan pelanggan. Dari segi kualitas produk dan kualitas layanan

pada PT. Sambal Bakar cabang Grogol Jakarta Barat. Seperti halnya bisnis apa pun, selalu ada tantangan yang dihadapi dalam perjalanannya.

Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengulas fenomena terbentuknya kepuasan konsumen setelah suatu produk menjadi viral. Membuat penelitian lebih lanjut terhadap standar produk dan layanan yang diberikan oleh PT. Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol Jakarta Barat dengan judul: **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol Jakarta Barat.**

B. Rumusan Permasalahan

Pada latar belakang penelitian, maka peneliti dapat merumuskan pertanyaan, sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan secara parsial pada PT Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol Jakarta Barat?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pelanggan secara parsial pada PT Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol Jakarta Barat?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan pada PT Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol Jakarta Barat?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol Jakarta Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol Jakarta Barat.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol Jakarta Barat.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, sebagai berikut:

1. Manfaat bagi dunia akademik

Diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi dan kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan. Selain itu, akan menjadi referensi untuk penelitian lanjutan yang akan menyelidiki pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Sambal Bakar Indonesia Cabang Grogol, yang terletak di Jakarta Barat.

2. Manfaat bagi dunia praktis

Diharapkan bahwa pada penelitian ini akan memberikan wawasan yang berguna bagi para akademisi di bidang pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai bagaimana kualitas produk dan pelayanan berdampak pada kepuasan pelanggan di industri rumah makan.