

BAB IV

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

4.1 Kondisi Umum Penelitian

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu Kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Jawa Timur. Kota Sidoarjo adalah kota yang dikenal sebagai lambang udang dan bandeng. Sidoarjo memiliki luas sekitar 591,59 km. Sidoarjo dulu dikenal sebagai pusat kerajaan Jenggolo pada masa kolonialisme Hindia Belanda, dahulu kota Sidoarjo dikenal dengan Sidokare Sido = jadi Kare = kari karena intonasi warga sedikit jelek sehingga nama Sidokare berubah menjadi Sidoarjo. Daerah Sidokare dahulu dipimpin oleh Patih yang bernama R. Ng. Djoharjo tinggal di sebuah kampung Pucang Anomyang dibantu oleh seseorang Wedana yaitu Bagus Ranuwiryo yang tinggal di kampung Pangabahan pada tahun 1859. Berdasarkan keputusan Hindia Belanda, pada tanggal 31 Januari 1859 Kabupaten Surabaya dibagi menjadi 2 Kabupaten Surabaya dan Kabupaten Sidokare. Sidoarjo juga terkenal dengan sebutan Kota Delta karena ada diantara 2 sungai besar pecahan dari Sungai Brantas yaitu Sungai Mas dan Sungai Porong. Sidoarjo berada di selatan Surabaya, secara geografis dua kota ini seolah menyatu.

Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten terkecil dan terpadat penduduknya di Jawa Timur dengan luas wilayah 63.438,534 ha atau 634,39 km², diapit oleh Sungai Surabaya (32,5 km) dan Sungai Porong (47 km). Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu penyangga Ibukota Provinsi Jawa Timur merupakan daerah yang mengalami perkembangan pesat. Keberhasilan ini dicapai karena berbagai potensi yang ada di wilayahnya seperti industri dan perdagangan, pariwisata, serta usaha kecil dan menengah dapat dikemas dengan baik dan terarah.

Batas wilayah kota Sidoarjo antara lain : 1. Batas Kabupaten Sidoarjo sebelah utara adalah Kotamadya Surabaya dan Kabupaten Gresik. 2. Batas Kabupaten Sidoarjo sebelah selatan adalah Kabupaten Pasuruan. 3. Batas Kabupaten sebelah timur adalah Selat Madura. 4. Batas Kabupaten sebelah barat adalah Kabupaten Mojokerto.

4.2 Kondisi Khusus Penelitian

4.2.1 McDonald's Indonesia

McDonald's merupakan restoran fast food terbesar di dunia yang diawali pada tahun 1955 di California, Amerika Serikat. Dengan produk unggulan berupa Burger bernama Bigmac, McDonald's hingga saat ini telah memiliki ribuan restoran yang tersebar di lebih dari 100 negara, salah satunya Indonesia. McDonald's pertama kali masuk ke Indonesia pada tahun 1991 dengan membuka restoran pertamanya di Sarinah, Thamrin. Pada tahun 2009 PT. Rekso Nasional Food (RNF) yang merupakan salah satu anak perusahaan dari Rekso Group menandatangani Master Franchise Agreement dengan McDonald's International Property Company (MIPCO) yang memberikan izin untuk mengoperasikan semua restoran dengan brand McDonald's dan membuka restoran baru di seluruh Indonesia.

Hingga saat ini PT.RNF telah membuka sekiranya lebih dari 200 gerai McDonald's tersebar di berbagai kota di Indonesia yang didukung dengan lebih dari 14.000 karyawan di seluruh Indonesia. PT. RNF melalui McDonald's Indonesia selalu berkomitmen penuh menyuguhkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, menghadirkan kualitas makanan terdepan, serta memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat Indonesia. Visi McDonald's adalah menjadi restoran cepat saji dengan pelayanan terbaik di dunia. Untuk mencapai visi ini, McDonald's selalu menjamin mutu produk-produknya, memberikan pelayanan yang memuaskan, menawarkan kebersihan dan keamanan produk pangan serta nilai-nilai tambah lainnya. Senyum konsumen adalah hal penting untuk McDonald's. Sedangkan Misi McDonald's antara lain : 1. Menjadi perusahaan terbaik bagi semua karyawan kami di setiap komunitas di seluruh dunia. 2. Menghadirkan pelayanan dengan sistem operasional yang unggul bagi setiap konsumen kami di setiap restoran cabang McDonald's. 3. Terus mengalami perkembangan ke arah yang menguntungkan sebagai sebuah brand, serta terus mengembangkan sistem operasional McDonald's ke arah yang lebih baik lagi lewat inovasi dan teknologi.

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuisioner di Mcd yang terletak di Kabupaten Sidoarjo yaitu Mcd Geluran, Mcd Juanda, Mcd Waru, Mcd Puri Surya Jaya dan Mcd Sidoarjo.

