

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era sekarang ini ,perkembangan industri restoran makanan dan minuman di berbagai negara semakin bertambah dan terus berkembang . Dari sisi perkembangan restoran makanan dan minuman sekarang terdapat sektor restoran makanan dan minuman cepat saji dimana menjadikannya lebih praktis ,cepat,dan efisien, serta memberikan peluang untuk masyarakat yang tidak ingin melakukan banyak hal.Masyarakat Indonesia sebanyak 80% jauh lebih memilih makan di restoran cepat saji dibandingkan dengan *food court* dengan hasil 61% dan untuk restoran dan kafe kelas menengah sebanyak 22%(<https://www.medcom.id>,diunduh pada tanggal 23 february 2020).

Restoran siap saji merupakan salah satu sektor industri kuliner dengan performa yang cukup stabil. Restoran siap saji tumbuh stabil dan akan semakin baik. Untuk tahun yang akan datang akan juga selalu tumbuh di kisaran 10% hingga 15% setiap tahunnya, jadi dengan hadirnya sektor restoran juga akan menguntungkan negara sendiri.(<https://ekonomi.bisnis.com>, diunduh pada tanggal 23 february 2020)

Untuk wilayah Indonesia kota Surabaya, menurut Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya, menjelaskan bahwa dari target Rp5,19 triliun tersebut, hingga Mei 2019 sudah teralisasi sebanyak 40% kurang lebih.“Selain berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), PAD ini dapat

mengandalkan perkembangan kafe dan restoran yang masih sangat bagus di Surabaya. (<https://surabaya.bisnis.com>, diunduh pada tanggal 24 februari 2020). Surabaya juga memiliki jumlah restoran yang cukup banyak dengan jumlah restoran sebanyak 4.169 pada tahun 2018 (<https://jatim.bps.go.id/>, diunduh pada tanggal 24 februari 2020 ).



**Gambar 1.1 Logo Carl's Jr**  
**Sumber: Google foto**

Salah satu restoran cepat saji adalah Carl's Junior yang dulunya adalah hotdog yang dijual di pinggir jalan dengan pendirinya yang bernama Carl Nicholas Karcher dengan Modal usaha yang didapat dari menggadaikan mobil Plymouth miliknya yang bernilai US\$ 311. Pada tahun 1945, mereka membuka restoran pertama mereka, yaitu Carl's Drive in Barbecue di Anaheim. Saat itulah hidangan burger dimasukkan didalam restoran Carl Nicholas Karcher. Carl's Junior di negara Indonesia sudah memiliki 30 gerai yang berada di Jakarta, Bogor, Bandung, dan Surabaya.

Restoran cepat saji yang bertumbuh di Surabaya adalah Carl's Jr dengan hidangan utama burger. Berbeda dengan restoran cepat saji lainnya karena Carls Jr menyajikan burger setelah kita memesan. Penyajian seperti ini membuat burger yang disajikan lebih segar, lezat, dan sehat. Bahan yang digunakan juga berkualitas tinggi, adonan daging sapi Carl's Jr. berasal dari 100% daging sapi asli tanpa

campuran tepung. Carl's Jr. juga memiliki teknik panggang spesial pada setiap burger-nya, yang dinamakan "charbroiled". Teknik masak ini memanggang burger dari atas dan bawah secara bersamaan, sehingga menghasilkan pangangan sempurna pada setiap sisinya.

Carl's Jr. juga menghadirkan layanan "Happy Star Service" pada setiap gerainya. Setiap orang akan dilayani oleh layanan yang ramah dan bersahabat. Pengunjung tidak harus meninggalkan mejanya jika ia membutuhkan apa pun, para pramusaji Carl's Jr. akan melayani mereka. Selain itu Carl's Jr. menyediakan *custome* burger, dan free refill drinks. pengunjung dapat selalu mengisi ulang sepuasnya berbagai jenis minuman seperti ice tea, lemon tea, dan soft drinks. (<http://www.mahadasha.co.id>/diunduh pada tanggal 24 februari 2020).

**Tabel 1. 1**  
**Persaingan restoran cepat saji burger**

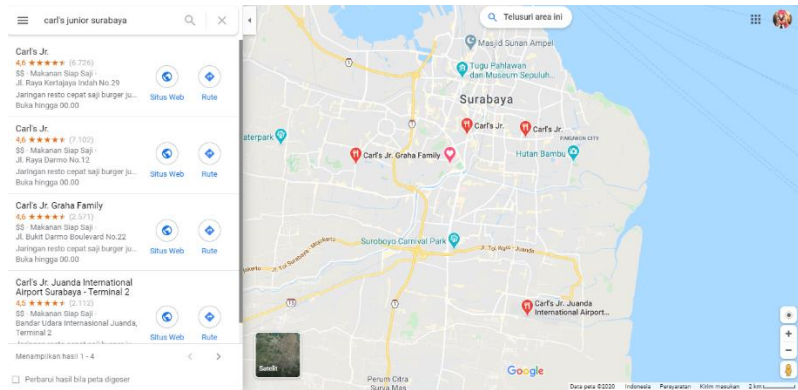
No.	Nama Pesaing	Tahun Berdiri	Jumlah gerai di Indonesia & outlet di Surabaya(2019)
1.	Carl's Jr	2014	24/4
2.	Burger King	2007	147/10
3	McDonald	1991	200/11
4	A&W	1985	250/20

Sumber: <https://www.instagram.com/carlsjrindonesia/>, <https://surabaya.bisnis.com>, <https://www.hipwee.com>, <https://mcdonalds.co.id/location>, <https://surabaya.tribunnews.com> <https://awrestaurants.co.id/location>

Dapat dilihat dari tabel 1.1 bahwa persaingan antara Carl's junior, Burger King, McDonald, A&W sangatlah ketat. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa dari banyaknya jumlah outlet yang terus menambah menunjukkan semakin banyak pelanggan yang loyal sehingga Carl's Jr membuka banyak cabang di Surabaya. Adapun pentingnya meneliti customer loyalty menurut Mardalis (2005) yang menyebutkan terdapat enam alasan pentingnya mendapatkan *customer loyalty*,

antara lain: (1) pelanggan yang ada lebih prospektif; (2) biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibanding menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada; (3) pelanggan yang sudah percaya pada perusahaan dalam suatu urusan akan percaya juga dalam urusan lainnya; (4) biaya operasional perusahaan akan menjadi efisien jika memiliki banyak nasabah setia; (5) perusahaan dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan perusahaan; (6) *customer loyalty* akan selalu membela institusi bahkan berusaha juga untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan. Dengan meningkatkan jumlah restoran Carl's Jr dari tahun ke tahun maka Carl's Jr dapat dikenal oleh seluruh masyarakat di Indonesia dan para pembeli tidak perlu jauh-jauh datang ke Carl's Jr diluar kota.

Menurut Lovelock, Wirtz & Mussry (2016) *customer loyalty* merupakan kesediaan pelanggan agar senantiasa menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang, menggunakan secara eksklusif, dan merekomendasikan produk-produk perusahaan kepada teman atau rekannya. Restoran Carl's Jr di Surabaya telah memiliki *customer loyalty*. Adapun bukti gambar 1.2 dibawah bahwa Carl's Junior telah memperluas restorannya di area Surabaya serta bertambahnya jumlah outlet menunjukkan semakin banyak pelanggan yang loyal sehingga Carl's Jr membuka banyak cabang di Kota Surabaya.



**Gambar 1. 2 Lokasi Carl's Jr di Surabaya**

Sumber: google map

Terdapat juga variabel *customer satisfaction* menurut Tjiptono (2015), *customer satisfaction* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Adapun bukti gambar 1.3 dibawah dimana Carl's Jr telah memiliki *customer satisfaction* hal ini dapat di buktikan dari google rating Calr's Jr sebesar 5.0 dimana menunjukkan rasa kepuasan pelanggan terhadap berkunjung ke Carl's Jr di Surabaya. Dapat dilihat bahwa dari banyaknya jumlah orang yang memberikan rating 5.0 menunjukkan bahwa mereka semakin puas terhadap Carl's Jr Surabaya.



**Gambar 1. 3 Menunjukkan Customer Satisfaction**

Sumber: google review

Adapun juga variabel *food quality* Menurut Potter dan Hotchkiss (2015:90), kualitas makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima

oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Adapun *food quality* pada gambar 1.4 tersebut tidak menunjukkan perubahan makanan, serta memiliki susunan yang rapi, dan menggunakan bahan-bahan yang segar. Pada gambar 1.4 tersebut terlihat juga bahwa variasi makanan yang disediakan Carl's Junior tersedia berbagai macam dari yang menggunakan daging sapi, daging ayam, dan berbagai macam sauce pilihan. Adapun bukti yang dimiliki Carl's Junior Surabaya dapat terlihat pada gambar 1.4 yang menjelaskan komentar pengunjung terhadap kualitas makanan yang ada di Carl's Junior yang terlihat menggiurkan. Dapat disimpulkan bahwa *food quality* Carl's Junior di Surabaya baik yang dapat dilihat dari gambar di atas yang dimana dari ciri-ciri di atas seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, rasa, dan fresh.



**Gambar 1.4 Pelayan Berpakaian Rapi saat melayani Pelanggan**

Sumber: google foto Carl's Jr Kertajaya

Adapun variabel *customer service* Menurut Kasmir (2016:250), *customer service* secara umum adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukuan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan pelanggan. Sehingga *customer service* dapat dilihat bahwa tidak hanya untuk bank saja tetapi bisa diterapkan pada perusahaan mana saja dan hal ini merupakan suatu hal yang penting juga di

restoran. Adapun *customer service* yang telah dimiliki Carl's Jr seperti membalas cepat saat pelanggan ingin bertanya sesuatu hal. Adapun bukti *customer service* pada gambar 1.5 dibawah ini yang menunjukkan bahwa saat bertanya dijawab cepat oleh pihak customer service Carl's jr, sehingga dapat menimbulkan kesan kepada pelanggan bahwa Carl's Jr memiliki standart kualitas *customer service* yang bagus.



**Gambar 1. 5 Menunjukkan Customer Service Carl's Jr**

Sumber: Foto dokumentasi pribadi

Menurut Fandy Tjiptono (2016: 218) menyebutkan bahwa *price* merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Adapun bukti Carl's Jr telah memiliki *service pricing* untuk burger Carl's Jr hal ini dapat dibuktikan seperti Carl's Jr memberikan promo seperti *two for tuesday buy one get one, stardeal*, dll. Adapun bukti gambar 1.6 dibawah ini yang menunjukkan Carl's Jr memberi promo atau paket makanan

dengan harga yang murah serta memberikan promo untuk beberapa produk Carl's Jr sehingga semakin banyak pelanggan yang loyal maupun puas terhadap Carl's Jr.



Gambar 1. 6 Menunjukkan Harga Promo Carl's Jr  
Sumber: Instagram Carl's Jr

Menurut Woo dan Fock (1999), mengatakan bahwa *Value Added Service* adalah salah satu yang terutama sebagai inti bisnis dan harga,serta tingkat dari layanan yang perlu diperhatikan dalam mengaturnya, dan pelanggan harus memiliki variasi dari pilihan.Adapun bukti yang telah dimiliki Carl's Jr untuk *value-added service* pada gambar 1.7 dibawah ini yang menunjukkan telah disediakan oleh Carl's Jr seperti *free refill drink,drive thru,customize burger*.Hal ini membuat pandangan dari para pelanggan bahwa seperti adanya *free refill drink* yang tidak dimiliki restoran cepat saji lainnya menimbulkan kenyamanan untuk lebih lama lagi berdiam di Carl's Jr dan menimbulkan pelanggan yang loyal.





**Gambar 1.7 Gambar Menunjukkan Value-Added Service Carl's Jr**  
 Sumber: Google foto

Dari Pembahasan yang diatas dapat diketahui bahwa penting sekali untuk restoran Carls'Jr untuk terus menambah *Customer Loyalty* dari para pesaing pesaing restoran cepat saji dimana yang sekarang ini bertumbuh pesat di Negara Indonesia. Dengan hal ini, penelitian ini akan berfokus kepada Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Service, Service Pricing, value-added Service Terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction Pelanggan Carl's Jr Di Surabaya.

## **1.2 Batasan Penelitian**

Terdapat Batasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini meneliti tentang *service quality*, *service pricing*, *customer service*, *value-added services* mempengaruhi *customer satisfaction* terhadap customer loyalty kepada pelanggan Carl's Jr di Surabaya.
2. Pengujian terhadap model yang diteliti menggunakan data dari hasil pembagian kuesioner kepada objek yang diteliti.
3. Responden yang akan diteliti memiliki karakteristik sebagai berikut:
  1. Laki-laki dan Perempuan.
  2. Berdomisili di Surabaya.
  3. Usia 18 sampai 60 tahun (Kotler dan Armstrong, 2009).
  4. Pernah mengkonsumsi makanan dan minuman Carl's secara langsung di Carl's Jr Surabaya (dine in) minimal 2 kali dalam 6 bulan.
  5. Pernah membeli dan mencoba makanan selain Carl's Jr Surabaya lainnya dalam tiga bulan terakhir.

### **1.3 Rumusan masalah**

Terdapat beberapa masalah didalam penelitian ini sebagai berikut:”faktor faktor apakah yang mempengaruhi customer loyalty pada pelanggan Carl’s Jr di Surabaya”.untuk menjawab pertanyaan pada penelitian ini akan digunakan beberapa pertanyaan pertanyaan:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari *food quality* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Carl’s Jr di wilayah Surabaya?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari *customer service* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Carl’s Jr di wilayah Surabaya?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari *service pricing* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Carl’s Jr di wilayah Surabaya?
4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari *value added service* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Carls’s Jr di wilayah Surabaya?
5. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Carl’s Jr di wilayah Surabaya?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari *food quality* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Carl’s Jr di wilayah Surabaya.

2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari *customer service* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Carl's Jr di wilayah Surabaya.
3. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari *service pricing* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Carl's Jr di wilayah Surabaya.
4. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari *value-added service* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Carl's Jr di wilayah Surabaya.
5. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan dari *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Carl's Jr di wilayah Surabaya.

## **1.5 Manfaat penelitian**

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan, terdapat 2 hal manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi para sektor pengembangan pemasaran khususnya mengenai beberapa faktor antara lain *food quality, customer service, service pricing, value added service* melalui *customer satisfaction* mempengaruhi *customer loyalty* dan masing masing dari teori mempengaruhi satu dengan lainnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi mengenai faktor faktor apa saja yang mempengaruhi *customer*

*loyalty* pada pelanggan,serta bagaimana masing masing mempengaruhi satu dengan lainnya.Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk peneliti selanjutnya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Ada beberapa manfaat praktis yang ingin dituju pada penelitian ini bagi beberapa pihak diantaranya adalah:

1. Restoran yang terkait dengan penelitian ini Carl's Jr di wilayah Surabaya agar dapat menjadikan penelitian ini sebagi sumber data untuk menambah customer loyalty bagi pelanggan Carl's Jr wilayah Surabaya dan untuk kedepannya customer loyalty Carl's Jr bisa bertambah seiring dengan waktu.
2. Restoran cepat saji Carl's Jr bisa mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi *Customer Loyalty* pelanggan Carl's Jr Surabaya.
3. Meberikan pengetahuan tambahan bagi manager serta pihak pihak yang terkait untuk menambahkan perhatian dan memperbaiki *food Quality,Value Added Service*,dan *Service* lainnya.Sehingga *Customer Loyalty* Carl's Jr bertambah terus menerus.

### **1.6 Sistematika penulisan**

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Berisi tentang pembahasan Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, dan sistematika penulisan.

## BAB II: Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini berisi pembahasan landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian dan bagan alur berpikir.

## BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi jenis penelitian, populasi, dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

