

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Restoran cepat saji adalah salah satu industri di dunia yang berkembang dengan cepat khususnya di area perkotaan sebagai tanggapan terhadap gaya hidup modern dengan fleksibilitas yang semakin meningkat. Makanan cepat saji atau fast food sudah menjadi suatu pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan pangan sehari-hari zaman sekarang. Keberagaman aktivitas yang dimiliki oleh setiap orang menjadikan makanan cepat saji ini merupakan solusi yang tepat. Hal itu tentu menyebabkan berbagai industri kuliner *fast food* semakin berkembang di penjuru dunia, tanpa terkecuali Indonesia. Sebelum masuk ke Indonesia, sejarah mencatat bahwa makanan cepat saji berawal dari zaman Romawi kuno. Kehidupan kaum urban di zaman tersebut telah membuat banyak apartemen bertingkat, yang hanya memiliki area dapur yang sempit atau tidak ada sama sekali. Oleh karena itu, banyak bermunculan restoran yang menjual makanan cepat saji tersebut. Pada abad ke-20, untuk pertama kalinya restoran cepat saji muncul di Amerika pada tahun 1912 dan merupakan jenis automat yang menggunakan mesin penjual untuk melayani pelanggannya dan dioperasikan dengan koin. Pelayanan yang cepat dan harga terjangkau menjadikan restoran *fast food* ini menjadi pilihan favorit dan semakin populer dari masa ke masa seperti yang kita ketahui. Sekarang dengan mudahnya orang dapat menemukan rumah makan cepat saji di sekitar tempat

tinggalnya, baik lokal maupun internasional (<https://lpmopini.online>, diunduh pada tanggal 26 April 2021).

Sejak beberapa tahun terakhir, industri makanan dan minuman cepat saji menjadi salah satu sektor andalan penopang pertumbuhan manufaktur dan ekonomi Indonesia. Di Indonesia sekarang ini banyak bermunculan restoran cepat saji baik yang berasal dari dalam negeri maupun restoran *franchise* dari luar negeri. Dengan adanya perubahan gaya hidup serta semakin diterimanya restoran cepat saji oleh masyarakat, maka persaingan antar gerai restoran cepat saji terhadap kualitas produk dan layanan akan semakin menonjol dimassa mendatang. Bahkan, di tengah pandemi Covid-19 yang melanda sejak Maret 2020, industri ini tetap mampu memberikan kontribusi positif untuk perekonomian Indonesia. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan pada restoran *fast food* dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam hal kualitas produk, harga, promosi dan distribusi diantara sekian banyaknya restoran *fast food* yang ada di Indonesia. Pertumbuhan dan perkembangan restoran yang cepat saji di Indonesia menunjukkan bahwa adanya peluang dan perkembangan yang pesat (kompas.com, di unduh pada tanggal 26 April 2021).

Pertumbuhan industri makanan cepat saji saat ini sudah menjamur di berbagai kota di Indonesia, seperti di Jawa timur mulai dari kota Surabaya, Kediri dan Tulungagung. Sebagai contoh adalah kota Tulungagung. Kota Tulungagung merupakan kabupaten yang terletak di Jawa timur, budaya makan di restoran cepat saji telah menjadi fenomenal luar biasa di kalangan masyarakat Tulungagung. Minat yang tinggi terhadap keberadaan tempat makan ini menumbuhkan para

pengusaha untuk menciptakan peluang sebuah bisnis yang berskala besar. Tersebarunya restoran cepat saji di Tulungagung memiliki daya tarik tersendiri bagi kehidupan masyarakat. Saat ini pertumbuhan positif sektor industri makanan cepat saji ini merupakan momentum yang harus terus dijaga dan juga ditingkatkan sehingga dapat konsisten memberikan kontribusi signifikan bagi perekonomian nasional ([kompas.com](https://www.kompas.com), di unduh pada tanggal 26 April 2021).



Gambar 1.1 Logo KFC

Sumber: (<https://www.google.com>, Di unduh pada tanggal 28 Juni 2021)

Sepanjang tahun 2020, perusahaan pengelola gerai KFC, PT *Fast Food* Indonesia telah memiliki total 738 gerai dan berencana menambah 25 gerai lagi pada 2021 mendatang. Jumlah 738 gerai tersebut sudah termasuk dengan empat gerai yang dibuka tahun ini. Gerai tersebut antara lain adalah, KFC Bintaro Emerald, KFC Kemang Selatan, KFC Labuan Bajo dan gerai tematik KFC Naughty by Nature (KFC NBN) yang terletak di Senopati. Dikutip dari laman resmi KFC, gerai KFC pertama di Indonesia didirikan pada Oktober 1979 di Jalan Melawai, Jakarta setelah perseroan mendapatkan akuisisi waralaba. Pembukaan gerai pertama terbukti

sukses dan diikuti dengan pembukaan gerai-gerai selanjutnya di Jakarta dan ekspansi hingga ke sejumlah kota besar lainnya di Indonesia antara lain Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Makassar, dan Manado. (kontan.co.id, di unduh pada tanggal 28 Juni 2021)

Bisnis restoran cepat saji berkembang sangat pesat melalui munculnya beberapa restoran terbesar di Indonesia antara lain KFC, Mc Donald's.

Tabel 1.1 Perbandingan KFC vs MC Donald's

No.	KFC	MCD
1	KFC resmi membuka restoran pertamanya di Jakarta pada tahun 1979	MCD pertama kali hadir di Indonesia pada tahun 1991
2	Memiliki total gerai yang telah beroperasi di Indonesia sebanyak 738 gerai.	Memiliki total gerai di Indonesia sebesar 227 gerai.
3	Di pilih karena harganya yang lebih murah	Di pilih berdasarkan situasi tempat karena tempatnya nyaman untuk mengobrol
4	Gerai mudah di temui di berbagai kota	Gerai masih langka di berbagai kota sulit untuk di temukan
5	Sebagian besar memilih KFC untuk memsani ayam gorengnya	Konsumen MCD kebanyakan datang untuk makan burger dan es krim

Sumber: kompas.com (diunduh pada tanggal 28 juni)

Setiap restoran memiliki keunggulannya masing-masing. Sebuah restoran harus bisa menentukan strategi yang tepat untuk memenangkan pasar. Mengingat persaingan yang sangat ketat, restoran perlu mengenali peta posisi persaingan restoran cepat saji. Persepsi konsumen terhadap merek restoran akan sangat membantu untuk menentukan posisi persaingan usaha restoran, sehingga perusahaan dapat mempertahankan kesetiaan pelanggannya.

Kesetiaan Pelanggan adalah ukuran dari orang yang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembeliannya yang pertama (Griffin, 2003). Pencapaian kesetiaan pelanggan merupakan sumber keunggulan kompetitif yang signifikan bagi perusahaan bisnis. Mempertahankan pelanggan saat ini adalah strategi yang jauh lebih berhasil untuk perusahaan bisnis, dibandingkan dengan menarik pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang hilang. Kesetiaan pelanggan akan memberikan dampak peningkatan profit suatu perusahaan. Wujud kesetiaan konsumen untuk membeli suatu produk makanan pada restoran tersebut dengan terus menerus, karena memiliki kepuasan yang tinggi terhadap makanan yang di beli tersebut. Akan cenderung timbul rasa untuk merekomendasikan kepada orang lain agar calon pelanggan merasa lebih penasaran terhadap produk yang di rekomendasikan tersebut, dan mereka dapat merasakan kepuasan seperti apa yang dirasakan saat mengkonsumsi makanan yang telah di pesan.

Menurut Daryanto & Setyobudi (2014) Kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi.

KFC (Kripsy Fried Chicken) Kedungwaru - Tulungagung

4,9 ★★★★★ (8)

Kedai Hidangan Ham Curing · **Tutup**

RINGKASAN

ULASAN

FOTO

TENTANG

Ringkasan ulasan Google



Gambar 1. 2 Ulasan pelanggan terhadap KFC Tulungagung

Sumber: (<https://www.google.com/>, di unduh pada tanggal 26 April 2021)

Pada gambar di atas dapat di simpulkan bahwa ulasan mengenai KFC yang berada d kota Tulungagung ini cukup baik di nilai oleh masyarakat. Hal ini dapat di simpulkan dengan adanya rating tinggi pada reward bintang yang di sediakan pada website KFC tersebut. Penilaian di atas merupakan salah satu bentuk kepuasan pelanggan yang sudah melakukan pembelian di restoran cepat saji KFC di Tulungagung. Pelanggan akan menyesuaikan dengan tingkat kepuasannya saat menilai produk makanan dari KFC ini kemudian pelanggan akan memberi penilaiannya sesuai dengan apa yang di dapatkan saat berada di tempat tersebut.

Menurut Fandy Tjiptono Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.



kfc_apollotulungagungparty
Apollo Supermall



Gambar 1. 3 Karyawan melayani dengan ramah

Sumber: (<https://www.instagram.com>, Di unduh pada tanggal 26 Maret 2021)

Sebuah restoran harus memiliki kualitas baik kepada pelanggan, jadi sebuah nama dibutuhkan kualitas layanan. Dalam melayani pelanggan karyawan harus memberikan pelayanan yang ramah dan seperti gambar di atas memberi contoh lain yaitu pelayanan yang baik melalui penggunaan masker pada kondisi pandemic virus saat ini sehingga pelanggan merasa nyaman dengan layanan yang di berikan karena menjaga keseterilan di dalam restoran untuk di berikan kepada pelanggan.

Lokasi dan Lingkungan adalah tempat untuk setiap bisnis (Rbayulia, 2013).



KFC



KFC - Apolo Tulungagung

2.36km • Jl. Pangeran Diponegoro No.94-98, Tamanan, Kec....



Gambar 1. 4 Lokasi yang terletak strategis

Sumber : (<https://www.grab.com/id/>, Di unduh pada tanggal 26 April 2021)

Lokasi yang mudah terjangkau memudahkan pelanggan untuk menuju tempat tersebut. Tentu dengan adanya lokasi yang mudah dijangkau di aplikasi ini memudahkan pelanggan untuk mengunjungi tempat tersebut. Seperti pada gambar di atas menunjukkan bahwa mudahnya menemui lokasi restoran KFC.

Menurut Ali Hasan: 2009 Harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi barang dan jasa dari suatu produk / jasa.



Gambar 1. 5 Daftar menu KFC

Sumber : (<https://www.grab.com/id/>, di unduh pada tanggal 26 Maret 202)

Pada gambar di atas menunjukkan daftar menu yang ada di restoran KFC yang tertera dengan harga yang cukup terjangkau untuk di tawarkan kepada pelanggan KFC mulai dari kalangan menengah sampai kalangan keatas, pada menu di atas KFC juga menghadirkan harga paket hemat dan promo harga pada setiap pembelian sehingga semua pelanggan dapat memesan produk dengan melihat daftar menu tersebut dengan menyesuaikan keinginan pelanggan.

Menurut Zeithaml (1988) Kualitas Makanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh.



Gambar 1. 6 Variasi menu di KFC

Sumber: (<https://www.instagram.com/>, di unduh pada tanggal 26 Maret 2021)

Di jelaskan pada gambar di atas bahwa variasi menu yang di sediakan KFC cukup banyak, sehingga membuat pelanggan tidak merasa bosan dengan 1 jenis makanan. KFC tidak hanya menjual makanan berupa ayam goreng namun menu yang di sediakan cukup lengkap mulai dari burger, es krim dan berbagai minuman. Hal ini menjadikan kualitas makanan pada KFC ini memiliki keunggulan dengan variasi menu makanan yang banyak pilihan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, penelitian ini mengambil judul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN, HARGA, LOKASI DAN LINGKUNGAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP**

KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK KESETIAAN PELANGGAN PADA PELANGGAN KFC TULUNGAGUNG.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini meneliti tentang Pengaruh kualitas makanan, harga lokasi dan lingkungan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk kesetiaan pelanggan pada pelanggan KFC Tulungagung.
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pria maupun wanita dengan rentang usia 18-65 tahun dengan karakteristik: berdomisili di Tulungagung, pernah melakukan pembelian dan konsumsi di tempat minimal 2 kali dalam 1 tahun terakhir.
3. Penelitian dilakukan selama periode Mei-Juli 2021

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Makanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelanggan pada pelanggan KFC di Tulungagung?
2. Apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelanggan pada pelanggan KFC di Tulungagung?

3. Apakah Lokasi dan Lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelanggan pada pelanggan KFC di Tulungagung?
4. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelanggan pada pelanggan KFC di Tulungagung?
5. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kesetiaan Pelanggan pada pelanggan KFC di Tulungagung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari Kualitas makanan terhadap kesetiaan pelanggan pada pelanggan KFC di Tulungagung.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari Harga terhadap kesetiaan pelanggan pada pelanggan KFC di Tulungagung.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari Lokasi dan lingkungan terhadap kesetiaan pelanggan pada pelanggan KFC di Tulungagung.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari Kualitas layanan terhadap kesetiaan pelanggan pada pelanggan KFC di Tulungagung.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari Kepuasan Pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan pada pelanggan KFC di Tulungagung.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan maka manfaat penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan penelitian pemasaran, khususnya mengenai Kesetiaan Pelanggan terhadap restoran cepat saji. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Bermanfaat secara langsung dalam memperluas pandangan serta menambah pengetahuan penulis tentang pengaruh variabel-variabel yang diteliti terhadap Kesetiaan Pelanggan terhadap restoran cepat saji KFC yang berada di kota Tulungagung.

b. Bagi KFC Tulungagung

Diharapkan mampu menjadi bahan masukan dalam merumuskan strategi sehubungan dengan pengaruh variabel-variabel yang diteliti terhadap Kesetiaan Pelanggan terhadap restoran cepat saji KFC yang berada di kota Tulungagung.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan 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 tentang landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data.

BAB IV: ANALISIS DATA & PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai tampilan data penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan data yang telah dilakukan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

