

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Restoran atau rumah makan adalah suatu tempat untuk menyajikan hidangan makanan dan minuman kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Walaupun pada umumnya rumah makan menyajikan makanan di tempat, namun ada juga beberapa restoran yang menyediakan layanannya melalui *take-out dining* dan *delivery service* sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada konsumennya. Rumah makan biasanya memiliki spesialisasi dalam jenis makanan yang dihidangkannya, sebagai contoh yaitu rumah makan *chinese food*, rumah makan Padang, rumah makan cepat saji (*fast food restaurant*) dan sebagainya. Di Indonesia, rumah makan juga biasa disebut dengan istilah restoran. Keberadaan rumah makan mulai dikenal sejak abad ke-9 di daerah Timur Tengah sebelum muncul di Tiongkok.

([https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah makan](https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_makan) diunduh pada tanggal 14 Februari 2022)

Restoran sendiri berasal dari kata “*restore*” dalam Bahasa Inggris yang memiliki arti “memulihkan atau memperbaiki”. Yang artinya adalah restoran bisa memulihkan kondisi seseorang yang awalnya kurang baik (lapar) ke kondisi yang lebih baik (kenyang). Restoran juga memiliki pengertian tersendiri menurut para ahli, menurut Soekresno (2001), restoran adalah suatu usaha komersial yang

menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional. Kemudian menurut Walker (2004), restoran adalah salah satu tempat dimana pengunjung dapat menggunakan alat indra untuk menikmati pelayanan tertentu.

(<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-restoran/> diunduh pada tanggal 14Februari 2022)

Gambar 1. 1 Restoran



Sumber : www.google.com (diunduh pada tanggal 14 Februari 2022)

Restoran memang sangat diperlukan dan penting bagi masyarakat yang sedang kekurangan energi dan lapar sehingga dapat menikmati hidangan makanan dan minuman langsung di tempat. Selain bertujuan bisnis atau mencari untung, restoran juga mempunyai tujuan untuk membuat puas para tamu dengan hidangan-hidangan yang di hidangkan. Di dalam bisnis ini terjadi semacam barter antara pembeli dengan penjual, yaitu dengan bentuk jasa dengan uang. Barter ini tidak akan berjalan mulus kalau petugas-petugas yang akan menangani pelayanan itu kurang baik. Maka dari itu sebelum memilih petugas dan pelayan harus di seleksi secara cermat, dididik dan dilatih dengan baik, diajar berkomunikasi serta dikoordinasikan dengan teliti serta dipersiapkan dengan kesungguhan hati.

(<https://www.duniapengertian.com/2019/05/pengertian-restoran-serta-tujuan-dan-jenis.html> diunduh pada tanggal 14 Februari 2022)

Restoran juga memiliki macam-macam jenisnya seperti restoran makanan siap saji atau yang biasanya disebut “*fast food*”. Pada dasarnya, *fast food* adalah makanan dengan proses penyajian yang cepat dan nyaman maupun mudah diakses oleh siapa saja. Makanan ini pun hanya membutuhkan sedikit persiapan dan memiliki harga yang terjangkau. Saat perusahaan *fast food* diperkenalkan ke pasar untuk kali pertama, pihak perusahaan menyalurkan banyak dana pemasaran untuk menargetkan remaja dan anak kecil yang berasal dari keluarga berstatus ekonomi rendah. Hal ini bertujuan agar mereka dapat mengakses makanan berharga murah. Mereka menyajikan makanan yang cepat dan murah, meskipun tidak sehat karena lemak jahat, kolesterol, natrium, gula rafinasi, serta jutaan kalori. Namun dengan berjalannya waktu ke waktu, rantai *fast food* mulai menyajikan pilihan makanan sehat yang bisa dihidangkan dengan cepat. Contohnya adalah salad, jus buah, salad buah, serta varian makanan sehat lainnya. Selain itu, ada pula perusahaan *fast food* yang menawarkan metode pembakaran sebagai lawan dari metode penggorengan.

(<https://www.kreditpintar.com/education/perbedaan-junk-food-dan-fast-food> diunduh

pada tanggal 14 Februari 2022)



Gambar 1. 2 Menu Fast Food

Sumber : www.google.com (diunduh pada tanggal 14 Februari 2022)

Fast Food adalah makanan yang tersedia dalam waktu cepat dan siap disantap, seperti *fried chicken*, *pizza*, *hamburger* dll. Biasanya, makanan dan minuman *junk food* ini dapat dibeli melalui berbagai restoran cepat saji, baik melalui konter maupun *drive thru*. Contoh dari jaringan restoran cepat saji ini adalah McDonald's. Selain dapat dibeli melalui konter dan *drive thru*, McDonald's juga dapat dibeli melalui media online seperti aplikasi-aplikasi *e-commerce*. Sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan pembelian melalui gadget dari rumah tanpa ribet. Di masa pandemic covid ini orang-orang sangat kesusahan untuk beraktivitas diluar rumah sehingga semua pekerjaan terhambat.

(<https://www.kreditpintar.com/education/perbedaan-junk-food-dan-fast-food> diunduh pada tanggal 14 Februari 2022)

Pada tahun 2020 merupakan tahun yang penuh dengan cerita dan perjuangan karena seluruh dunia dikagetkan dengan adanya wabah Pandemi Virus Corona atau biasa yang disebut Covid-19 yang bermula dari Wuhan, China. Badan intelijen menilai "dengan keyakinan rendah" bahwa virus itu berasal dari hewan yang terinfeksi. Tapi satu badan intelijen mengatakan bahwa infeksi pertama pada manusia kemungkinan besar merupakan hasil dari kecelakaan laboratorium, yang bisa jadi melibatkan eksperimen dengan hewan oleh Institut Virologi Wuhan.

(<https://www.bbc.com/indonesia/dunia-59108047> diunduh pada tanggal 14 Februari 2022)

Institut Virologi Wuhan (WIV) dan Pusat Pengendalian Penyakit Wuhan yang berlokasi tidak jauh dari pasar ikan, telah mengumpulkan spesimen virus Corona kelelawar. Beberapa teori dimunculkan, pertama dan paling liar adalah para ilmuwan di WIV terlibat dalam percobaan virus Corona kelelawar melibatkan yang disebut penyambungan gen. Virus itu kemudian lepas dan menginfeksi manusia. Versi kedua adalah kecerobohan biosekuritas staf laboratorium dan dalam prosedur. Kemungkinan saat pengumpulan atau pembuangan spesimen hewan, lalu mengeluarkan virus liar. Mereka juga menambahkan pengetahuan terkini tentang penyebaran awal yang juga menciptakan masalah bagi teori lab escape (virus lepas dari laboratorium).

(<https://www.liputan6.com/news/read/4244241/menelusuri-asal-muasal-munculnya-virus-corona-covid-19> diunduh pada tanggal 14 Februari 2022)

Di awal wabah, dua tipe tampaknya telah beredar pada saat yang sama, yaitu tipe A dan tipe B, dengan varian C yang kemudian berkembang dari tipe B. Namun dalam sebuah penemuan yang mengejutkan, versi dengan kemiripan genetik yang paling dekat dengan virus corona kelelawar bukanlah yang paling umum yang ditemukan di Wuhan, tetapi dapat dikaitkan dengan bermunculannya kasus-kasus awal di Provinsi Guangdong selatan. Antara 24 Desember 2019 dan 17 Januari 2020, Forster menjelaskan bahwa hanya tiga dari 23 kasus di Wuhan adalah tipe A, sedangkan sisanya adalah tipe B.

(<https://www.liputan6.com/news/read/4244241/menelusuri-asal-muasal-munculnya-virus-corona-covid-19> diunduh pada tanggal 14 Februari 2022)

Indonesia menjadi salah satu negara positif virus corona (Covid-19). Kasus pertama yang terjadi di Tanah Air menimpa dua warga Depok, Jawa Barat. Hal ini diumumkan langsung Presiden Joko Widodo di Istana Kepresidenan, Jakarta, 2 Maret 2020. Menurut Jokowi, dua WNI itu merupakan seorang ibu (64 tahun) dan putrinya (31 tahun). Keduanya diduga tertular virus corona karena telah melakukan kontak dengan warga negara Jepang yang datang ke Indonesia. Warga Jepang itu terdeteksi Corona setelah meninggalkan Indonesia dan tiba di Malaysia. Tim Kemenkes pun melakukan penelusuran dengan siapa WN Jepang itu melakukan kontak selama berada di Indonesia. Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto menyebutkan, ibu dan anak yang positif corona itu tinggal di Depok, Jawa Barat dan rumah yang ditinggali ibu anak itu juga sudah langsung diisolasi oleh Terawan.

(<https://nasional.kompas.com/read/2020/03/03/06314981/fakta-lengkap-kasus-pertama-virus-corona-di-indonesia?page=all> diunduh pada tanggal 14 Februari 2022)

Direktur Jenderal WHO Tedros Adhanom Ghebreyesus mengumumkan tujuan global untuk memvaksinasi setidaknya 10% dari populasi setiap negara pada September 2021. Dan Ia berharap agar mencapai 40% pada akhir tahun dan kemudian 70% pada pertengahan tahun depan. Menurut Tedros, mencapai target vaksinasi 70% dari populasi setiap negara membutuhkan 11 miliar dosis vaksin. Untuk mengisi kesenjangan segera dalam pasokan vaksin, ia mengatakan negara-negara kaya perlu mulai berbagi dosis daripada menimbunnya. Sejauh ini sudah lebih dari 2 miliar orang telah divaksinasi, dan terhitung sekitar seperempat dari

populasi global. Namun jumlah ini jauh di bawah 70% yang dibutuhkan untuk berpotensi mencapai kekebalan kelompok (*herd immunity*) karena sebagian besar dari vaksinasi tersebut hanya di beberapa negara.

(<https://www.cnbcindonesia.com/news/20210727133010-4-263980/kapan-corona-berakhir-ini-ramalan-terbaru-who> diunduh pada tanggal 14 Februari 2022)

Dampak wabah Virus Covid-19 ini sangat berpengaruh dan mengambat seluruh pekerjaan dan bisnis yang berjalan terutama restoran makanan cepat saji “*fast food*” McDonald’s di Indonesia terutama di kota Sidoarjo, Jawa Timur. Masyarakat sangat kesusahan untuk pergi keluar menjalankan aktivitas dan mencari makanan untuk sehari-hari. Pada awal mula virus Covid-19 menyebar di Sidoarjo, restoran *fast food* Mcd ini mengalami penurunan dan penyusutan penjualan sebesar 23,9 persen pada kuartal II- 2020. McDonald's tengah berjuang mengatasi dinamika dan perilaku konsumen yang telah berubah akibat pandemi Covid-19. Penyesuaian yang dilakukan antara lain, seperti menyederhanakan menu, pemesanan via online untuk *pick up* pesanan, *drive-thru*, dan pesan antar. Namun McDonald's telah menyiapkan beberapa strategi untuk bertahan di tengah pandemi dengan berencana mendorong iklan pada paruh kedua tahun ini.

(<https://money.kompas.com/read/2020/07/29/064857226/penjualan-mcdonalds-global-ambles-239-persen-akibat-pandemi-covid-19?page=all> diunduh pada tanggal 14 Februari 2022)

Restoran *fast food* seiring berjalannya waktu semakin pesat dan semakin berkembang dengan munculnya ide-ide yang lebih kreatif dan memudahkan untuk menarik minat pelanggan. Salah satunya adalah restoran makanan cepat saji “ *fast*

food McDonald's. McDonald's adalah perusahaan makanan cepat saji Amerika, yang didirikan pada tahun 1940 sebagai restoran yang dioperasikan oleh Richard dan Maurice McDonald, di San Bernardino, California, Amerika Serikat. McDonald's adalah rantai restoran terbesar di dunia berdasarkan pendapatan, yang telah melayani lebih dari 69 juta pelanggan setiap hari di lebih dari 100 negara di 37.855 outlet pada tahun 2018. Meskipun McDonald's terkenal karena hamburger, burger keju, dan kentang gorengnya, namun mereka juga menyajikan produk ayam, sarapan, minuman ringan, *milkshake*, *wrap*, dan makanan penutup. Dan karena telah banyak konsumen yang menanggapi bahwa makanan mereka tidak sehat dan mengalami reaksi negatif. Maka perusahaan telah menambahkan menu salad, ikan, smoothie, dan buah.

(<https://id.wikipedia.org/wiki/McDonald%27s> diunduh pada tanggal 16 Februari 2022)

Gambar 1. 3 Logo McDonald's

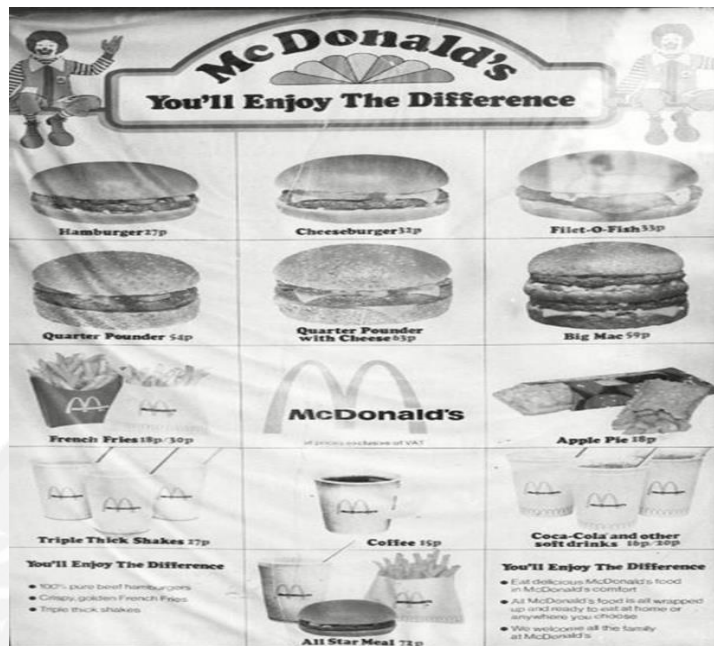


Sumber : www.google.com (diunduh pada tanggal 16 Februari 2022)

McDonald's pertama kali dibuka dengan usaha kecil oleh Dick dan Mac. Mereka membangunnya di San Bernardino, California, Amerika pada tahun 1948. Menu-menu yang disajikan adalah hamburger, minuman ringan, pai, kentang goreng, susu, kopi, dan milkshake. Restoran McDonald's pertama di Indonesia terletak di Gedung Sarinah, Jalan M. H. Thamrin No. 11, Gondangdia, Menteng, Jakarta Pusat dibuka pada tanggal 21 Februari 1991. Restoran McDonald's untuk pertama kalinya membuka toko di luar pulau Jawa yakni di Medan Mall, Pusat Pasar, Medan Kota, Medan dibuka pada tanggal 23 September 1994.

Berbeda dari kebanyakan restoran McDonald's di luar negeri, McDonald's juga menjual ayam goreng dan nasi di restoran-restorannya di Indonesia. Pada tanggal 3 Juni 2009, yang sebelumnya hak waralaba dipegang oleh PT Bina Nusa Rama milik Bambang Rachmadi. Kini hak waralaba McDonald's di Indonesia diambil alih oleh PT Rekso Nasional Food, yang merupakan anak perusahaan Rekso Group, yang merupakan induk usaha perusahaan minuman ringan Sinar Sosro. PT Bina Nusa Rama berhasil membuat kesepakatan ini bersama McDonald's *International Property Company* (MIPCO).

(<https://id.wikipedia.org/wiki/McDonald%27s> diunduh pada tanggal 16 Februari 2022)



Gambar 1. 4 Menu McDonald's Pertama Kali

Sumber : www.google.com (diunduh pada tanggal 16 Februari 2022)

McDonald's sebagai restoran *fast food* yang besar di Amerika Serikat dan khususnya terkenal di Indonesia pun juga pasti merasakan persaingan dengan restoran *fast food* lainnya. Persaingan fast food di Indonesia sangat ketat dengan saling memberikan inovasi baru dan promo unik yang selalu ditawarkan untuk menarik minat konsumen. Salah satu pesaing dari

McDonald's di Indonesia adalah KFC, dimana restoran KFC ini sementara lebih unggul melalui poling karena memiliki gerai yang lebih banyak dan pembeli yang lebih banyak daripada McDonald's. Rivalitas antara dua resto populer ini juga pernah dibuatkan polling oleh anak muda. Pada 2014, seorang pengguna Kaskus dengan akun bernama Verdhanaalva, membuat polling sederhana dengan dua pilihan. Hasilnya, sekitar 70 persen memilih KFC. Dan sisanya baru McD. Alasannya beragam, tapi sekaligus bisa memberikan gambaran kasar di menu apa mereka unggul. Sebagian besar yang memilih KFC, pasti datang ke sana untuk makan ayam gorengnya. Sedangkan konsumen McD kebanyakan datang untuk makan burger dan aneka jenis wrap, juga es krim.

(<https://tirto.id/persaingan-kfc-vs-mcdonalds-di-indonesia-chbu> diunduh pada tanggal 16

Februari 2022)



Gambar 1. 5 Persaingan MCD dan KFC

Sumber : www.google.com (diunduh pada tanggal 16 Februari 2022)

Dengan popularitas yang besar di kalangan konsumen cepat saji Indonesia, wajar kalau pendapatan KFC selalu besar. Pada 2015 saja, restoran yang hak waralabanya dipegang oleh *Fast food* Indonesia ini telah mendapatkan pemasukan sekitar Rp4,47 triliun. Dan Hingga semester I-2016, mereka mencatat kenaikan pendapatan 11 persen, dan pertumbuhan laba sebesar 55 persen ketimbang periode sama tahun 2015. Namun di tingkat global, McDonald's tampak bisa berbicara lebih banyak. Mereka menjadi restoran waralaba terbesar di dunia. Kini mereka punya sekitar 36 ribu gerai di seluruh dunia. Sedangkan KFC hanya sekitar 19 ribu gerai. Secara valuasi perusahaan, McD pun jauh lebih besar, yakni sekitar 88,6 miliar dolar. Sedangkan KFC hanya punya valuasi sekitar 12,3 miliar dolar.

(<https://tirto.id/persaingan-kfc-vs-mcdonalds-di-indonesia-chbu> diunduh pada tanggal 16 Februari 2022)

Seiring berkembangnya jaman pada saat ini, sehingga banyak masyarakat ingin melakukan seluruh hal dan aktivitas secara instan dan praktis. Salah satunya adalah dengan cara pola makan dan menentukan pilihan makanan yang instan dan cepat juga. Karena kesibukan seseorang di jaman sekarang, maka banyak masyarakat lebih memilih makanan cepat saji atau *fast food* yaitu salah satunya adalah McDonald's. Di Indonesia sendiri McDonald's memiliki banyak gerai yang beredar di berbagai kota salah satunya di McDonald's Sidoarjo.

McDonald's Taman Pinang Sidoarjo juga mempunyai banyak pesaing di

Sidoarjo yang juga menjual makanan fast food lainnya seperti KFC Gajah Mada, Burger King Jalan Pahlawan, A&W Lippo Plaza Sidoarjo, dan masih banyak lagi outlet lainnya di Sidoarjo. KFC Gajah Mada merupakan outlet yang telah berdiri sejak lama di Sidoarjo dan merupakan outlet KFC pertama di Sidoarjo. Kemudian ada Burger King Jalan Pahlawan merupakan outlet yang masih baru berdiri di Sidoarjo. Kemudian ada A&W Lippo Plaza Sidoarjo yang juga berdiri pada saat Lippo Plaza Sidoarjo sendiri di resmikan dan di operasikan. Ada beberapa factor yang harus diperhatikan oleh McDonald's Taman Pinang Sidoarjo yang mempengaruhi *Customer Loyalty* pada pelanggan. Yang pertama adalah *Service Quality* Menurut Kotler (2008) pelayanan atau *service* adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan *Service Quality* menurut Farida dan Mardikawati (2013) menyatakan, ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Pada gambar 1.6, terlihat bahwa cara pelayanan dari pelayan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo melayani konsumen dengan baik, ramah dengan memegang daftar pesanan yang di pesan oleh konsumen.



Gambar 1. 6 Kualitas Pelayanan McDonald's

Sumber : www.google.com (di unduh pada tanggal 19 April 2022)

Faktor yang berpengaruh berikutnya adalah *Social Enjoyment*. *Social enjoyment* secara singkat mempunyai arti sebagai manfaat yang dirasakan pengguna ketika mereka terhubung dengan orang lain dengan menggunakan produk tersebut (Deng et al.2010). Sedangkan menurut Oxford Dictionaries, *Social Enjoyment* diartikan sebagai bentuk dari ungkapan ekspresi menyenangkan seseorang sebagai makhluk sosial.



Gambar 1. 7 Social Enjoyment

Sumber : www.google.com (di unduh pada tanggal 19 April 2022)

Gambar 1.7 di atas kita bisa melihat bahwa konsumen menjadikan restoran ini sebagai tempat untuk berkumpul, bergurau, berfoto, dan melakukan aktivitas yang membuat mereka merasa senang dilihat dari ekspresi gambar 1.7 mengenai *Social Enjoyment*.

Faktor yang berpengaruh berikutnya adalah *Cleaness*. Menurut Aritonang (2005) kebersihan dalam restoran merupakan faktor yang berpengaruh sangat besar terhadap kepuasan pelanggan. Dimanapun juga apa yang dimakan, apa yang

dimakan, apa yang dimasak, apa yang disajikan dapat menghasilkan efek yang positif bagi tubuh. Sedangkan menurut Retno (2002) faktor kebersihan merupakan upaya pencegahan penyakit dan menjagakesehatan lingkungan hidup.



Gambar 1. 8 Kebersihan Restoran

Sumber : www.google.com (di unduh pada tanggal 19 April 2022)

Gambar 1.8 kita dapat melihat bahwa kebersihan di restoran McDonald's merupakan hal yang penting karena menyangkut kenyamanan konsumen yang akan datang maupun yang sudah ada di dalam restoran tersebut, lantai tempat duduk, meja, lampu dan dinding itu semuanya dalam keadaan yang bersih dan rapi agar pelanggan tetap nyaman dan merasakan masakan dan minuman lebih enak dan rasanya tetap terjaga.

Faktor yang berpengaruh berikutnya adalah *Aesthetic*. Menurut Levi dan Weitz (2001) dalam menciptakan suatu lingkungan yang kondusif dipengaruhi oleh faktor internal yang meliputi penataan ruangan, pencahayaan, fasilitas, suara, dan bau.

Gambar 1. 9 Keindahan Restoran McDonald's



Sumber : www.google.com (di unduh pada tanggal 19 April 2022)

Gambar 1.9 menunjukkan keindahan restoran McDonald's yang terlihat estetika, dan banyak customer juga yang mengatakan bahwa suasana tempatnya sangat bagus sehingga customer tersebut menjadi nyaman dan ingin untuk berkunjung lagi ke restoran McDonald's.

Faktor yang berpengaruh berikutnya adalah *Cost*. Menurut Lupiyoadi (2013) Harga adalah sejumlah pengorbanan untuk memperoleh suatu barang atau jasa. Harga merupakan suatu nilai produk, karena akan berpengaruh terhadap keuntungan produsen. Menurut Kotler dan Armstrong (2013:151), Sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat - manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Gambar 1. 10 Menu dan Harga



Sumber : www.pergikuliner.com (di unduh pada tanggal 19 maret 2022)

Pada gambar 1.10 adalah harga yang ada di restoran McDonald's Taman Pinang Sidoarjo, makanan dan minuman yang di jual di restoran ini dapat di katakan bahwa harganya sesuai dengan kualitas, baik dari kualitas makanan minuman, kualitas pelayanan, kualitas tempat, dan yang pastinya harga yang bersahabat dengan kita.



Gambar 1. 11 Review Customer Mcdonald's

Sumber : www.google.com (di olah sendiri pada tanggal 19 April 2022)

Gambar 1.11 adalah *review* mengenai makanan dan minuman dari restoran McDonald's Taman Pinang Sidoarjo, yang di mana dalam *review* tersebut customer mengatakan bahwa McDonald's Taman Pinang Sidoarjo merupakan tempat yang strategis di tengah-tengah kota dan aksesnya yang mudah di jangkau banyak orang serta mempunyai parkir yang luas.

Faktor yang akan mempengaruhi berikutnya adalah *Customer Satisfaction*. *Customer Satisfaction* atau kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara hasil kinerja dari produk dengan harapan dari pelanggan. Menurut Kottler (2002) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dialami dan dirasakan seseorang yang menjadi hasil dari perbandingan produk yang dirasakan dengan harapan yang ada pada pelanggan.

Customer Loyalty atau Loyalitas pelanggan atau kesetiaan pelanggan merupakan perilaku pembelian ulang semata mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali (Tjiptono, 2011). *Customer Loyalty* McDonald's Taman Pinang Sidoarjo timbul karena adanya *Service Quality*, *Sosial Enjoyment*, *Cleanness*, *Aesthetics*, dan *Cost* melalui *Customer Satisfaction* yang diberikan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo kepada pelanggan.

Langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan *survey* terkait dengan penilaian konsumen untuk melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan (*satisfaction*) apakah cenderung tidak puas atau sebaliknya sangat puas. Kemudian mengukur seberapa besar pengaruh aspek-aspek tersebut terhadap

Customer Loyalty dari pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.

Berdasarkan uraian di atas tersebut, yang telah menarik minat penulis untuk melakukan penelitian mengenai “**Analisis Faktor *Service Quality, Social Enjoyment, Cleanness, Aesthetic, Dan Cost Terhadap Loyalty Melalui Satisfaction Pada Pelanggan Restoran McDonald's Taman Pinang Sidoarjo***”. Hasil penelitian ini pada akhirnya diharapkan dapat mampu menunjukkan bagaimanakah pengaruh *satisfaction* terhadap *Loyalty* dalam konteks bisnis *Fast Food and Beverage* yaitu *Restaurant*, khususnya terkait dengan Pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo yang menjadi objek dalam penelitian ini.

1.2 Batasan Masalah

Dalam setiap penelitian diperlukan batasan yang jelas mengenai masalah yang dibahas agar pembahasan masalah tidak terlalu luas. Variabel yang digunakan dan dibahas dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality, social enjoyment, cleanness, aesthetics, dan cost* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada restoran McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah didapat dalam penelitian ini, maka rumusan masalah pada konsumen restoran McDonald's Taman Pinang Sidoarjo sebagai berikut :

- 1) Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* padapelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo?

- 2) Apakah *social enjoyment* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo?
- 3) Apakah *cleanness* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo?
- 4) Apakah *aesthetics* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo?
- 5) Apakah *cost* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo?
- 6)) Apakah *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk meneliti *customer satisfaction* dan *customer loyalty* McDonald's Taman Pinang Sidoarjo. Maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk Meneliti dan menganalisa *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction* pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.
- 2) Untuk Meneliti dan menganalisa *Social Enjoyment* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction* pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.
- 3) Untuk Meneliti dan menganalisa *Cleanness* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction* pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo
- Untuk Meneliti dan menganalisa *Aesthetic* berpengaruh secara signifikan terhadap

customer satisfaction pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.

- 4)) Untuk Meneliti dan menganalisa *Cost* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction* pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.
- 5) Untuk Meneliti dan menganalisa *Customer Satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Loyalty* pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang nantinya ingin membuat penelitian sejenis bagi penulis selanjutnya.
- 2) Penelitian ini dapat menunjang bahan kajian dengan membandingkan teori dengan kejadian yang ada di lapangan.
- 3) Penelitian ini dapat sebagai syarat kelulusan Sarjana Satu (S1) di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan sumbangan berupa masukan dari hasil penelitian dan informasi kepada pihak manajemen perusahaan agar dapat menjaga kepuasan (*satisfaction*) dan juga dapat meningkatkan *Loyalty* pada restoran pelanggan McDonald's Taman Pinang Sidoarjo.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam mengikuti pembahasan penelitian ini, makapenulisan laporan ini dibagi menjadi ke dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

