

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan globalisasi memiliki pengaruh pada perilaku konsumen di Indonesia. Pengaruh globalisasi di Indonesia telah membawa dampak pada kehidupan masyarakat yang mengakibatkan perubahan gaya hidup sehingga dengan mudah masyarakat menentukan gaya hidup yang diinginkan. Berbagai macam kalangan akan terus melakukan perubahan seiring berjalannya waktu, baik dari segi gaya hidup maupun konsumsi untuk mencapai kebutuhannya. Point tersebut merupakan aspek kebijakan ekonomi yang telah terpengaruh oleh globalisasi, sehingga setiap produk asing dapat dengan bebas keluar masuk disetiap negara dan mengakibatkan terbentuknya individu yang konsumtif pada masyarakat karena dampak dari ekspansi pasar yang luas.

Mc donald's adalah salah satu perusahaan asing yang telah ekspansi pasar ke Indonesia. Masuknya Mc donald's ke Indonesia memberikan dampak globalisasi terhadap masyarakat Indonesia, dimana salah satu perubahannya adalah gaya hidup. Selain terbentuknya inividu yang konsumtif, saat ini masyarakat kota juga tengah dihadapkan oleh masalah waktu luang. Kesibukan dan tuntutan pekerjaan yang tinggi, membuat masyarakat kota mengalami kepenatan dan mencoba mencari waktu luang untuk melepas kepenatan dan menemukan kebahagiaan dan kesenangannya. Sebagian orang mencari waktu luang dan melepas kepenatannya yaitu dengan mengunjungi Mc donald's. Mc donald's menjadi salah satu cepat saji

yang sering dikunjungi oleh masyarakat kota untuk melepas kepenatan agar mendapatkan kualitas hidupnya.

Mc donald's sering dikunjungi karena memiliki produk yang berkualitas. Makanan cepat saji ini menawarkan berbagai produk berkualitas tinggi termasuk lebih dari 30. Sebagian besar konsumen mengetahui merek Mc donald's, dan jutaan konsumen dari semua lapisan masyarakat menikmati produk dan pengalaman yang ditawarkan. Hampir setengah dari total bisnis Mc donald's berasal dari pria dan wanita, yang merupakan target pasar utama perusahaan. Mc donald's juga meluncurkan suatu program 'My Mc donald's dan mulai berfungsi sebagai pusat di mana konsumen berbagi ide dan saran mereka. Hal ini dilakukan Mc donald's sebagai bagian strategi pemasarannya yang melibatkan pelanggannya untuk memberikan suatu ide.

1.2 Perumusan Masalah

Ditinjau dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

- 1 Apakah citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan *Mc donald's* di Surabaya ?
- 2 Apakah harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan *Mc donald's* di Surabaya ?
- 3 Apakah kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan *Mc donald's* di Surabaya

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1 Menganalisis pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan di Surabaya
- 2 Menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan di Surabaya
- 3 Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan di Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak diantaranya adalah:

1. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat terutama di kota Surabaya sebagai tambahan wawasan dan referensi tentang loyalitas pelanggan

2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya sebagai koleksi kumpulan penelitian yang dapat digunakan sebagai referensi peneliti yang akan datang

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan topik kualitas hidup konsumen.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab yang saling berhubungan, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan Skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas tentang penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi penelitian, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis. Bab ini akan membahas tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument, dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Gambaran subyek penelitian dan analisis data dalam penelitian ini berisi tentang subyek penelitian, analisis dan pengolahan data berdasarkan outer dan inner model, analisis deksriptif dan pengujian hipotesis beserta pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Penutup pada penelitian ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan dan juga saran penelitian berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan.