BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan saat ini sangat lah pesat, sebagian banyak orang sekarang sangat membutuhkan apapun yang instan dikarenakan terlalu sibuk pada orang tersebut. Terutama di wilayah Surabaya. Ini membuat masyarakat untuk memilih instan seperti contoh dalam produk makanan *Fast Food* agar memenuhi kebutuhan primer dengan mudah dan cepat didapatkan. Untuk memenuhi keinginan para masyarakat ini, para pebisnis ini membuat peluang bisnis yang menjajikan. Salah satu contoh perusahaan tersebut adalah PT. *FastFood Kentucky Fried Chicken* atau yang dikenal banyak masyarakatyaitu namanya KFC. Dengan adanya KFC ini para masyarakat Surabaya mendapatkan solusi yang dapat membuat kebutuhan primernya terwujudkan yang tidak repot menunggu juga sangat mudah di dapatkan. Dalam kota Surabaya ini perusahaan *Fast Food* tidak hanya KFC saja tetapi ada beberapa perusahaan yang menciptakan produk seperti KFC yaitu *Fast Food*, lalu perusahaan tersebut memiliki *Store* di Surabaya hal ini dapat kita lihat berapa banyak *Store* yang dimiliki perusahaan *Fast Food* di Surabaya yang berjenis *Fried Chicken* yang sudah terkenal dikalangan manapun. Pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
DATA *STORE* PERUSAHAAN *FAST FOOD FRIED CHICKEN* DI SURABAYA

Perusahaan	***Store***
KFC	20
MCD	12
A&W	6
Texas Chicken	8
CFC	6

Sumber: *Website* KFC, MCD, A&W, TEXAS CHICKEN, CFC

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukan bahwa data *Store* Perusahaan *Fried Chicken* yang terbanyak adalah KFC yang berarti dapat di simpulkan bahwa masyarakat di Surabaya banyak yang meminati KFC. Alasan KFC membuka banyak cabang agarmemudahkan masyarakat di kota Surabaya untuk mengkonsumsi produknya.

KFC adalah salah satu tempat makanan yang menyajikan makanan berjenis ayam serta produk-produk yang berkaitan daging. Produk yang dimiliki KFC seperti ayam goreng, kentang goreng, burger, *spagetti* serta juga ada produk seperti perkedel, soup ayam, nasi bento yang memiliki 3 varian rasa. KFC tidak hanya menjual makanan tetapi juga menjual minuman seperti *soft drink*, *float*, *tea*. KFC membuka *Store* di berbagai kota besar yang terletak di Indonesia. KFC mengalami kesuksesan di berbagai kota besar salah satunya kota Surabaya. Suksesnya KFC dalam industri makanan *Fast Food* dikarenakan strategi-strategi yang dimiliki seperti kualitas makanan, Strategi tersebut yang dipakai oleh perusahaan kualitas produk, harga, kualitas layanan. Strategi tersebut yang dipakai oleh perusahaan KFC sehingga bisa sebesar sekarang ini.

Dalam perusahaan makanan KFC ini tujuan utama mereka kepuasan pelanggan dikarekan para konsumen bisa merasa puas dan akan kembali dan terus membeli produk KFC. Menurut Lovelock dalam Meithiana Indasari (2019:84) menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan.Konsumen KFC akan merasa puas jika yang mereka inginkan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen KFC tersebut. Para konsumen tidak menginginkan kepuasan saja tetapi juga harga jika harga tersebut terjangkau relatif dan kualitas produk tersebut.

Harga merupakan alasan penting konsumen untuk mendapatkan kepuasan konsumen KFC tersebut. Harga merupakan hal penting bagi perusahaan karena harga bisa menentukan suatu keuntungan yang diperoleh perusahaan dari penjualan produk yang dimiliki perusahaan tersebut. Harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditambah beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan layanan yang menyertainya (stanton, 2000) dalam Siti Nurhayati (2017:62).Menetapkan harga yang cocok bisa membuat niat beli para konsumen terhadap produknya dan jika para konsumen merasa puas yang berarti penetapan harga tersebut sangat cocok dengan kualitas yang diberikan produk KFC.

Pertimbangan konsumen KFC terhadap kepuasan tidak hanya harga tetapi juga kualiatas makanan.Menurut Grunert (2005) dalam Dahlan Abdullah (2018:214) menyatakan bahwa kualitas makanan terkail dengan pilihan dam permintaan makan konsumen.Kualitas makanan KFC ini dalam segi rasa sangat

cocok di Surabaya dalam segi pemberian porsi makanan juga sangat pas terhadap harga yang diberikannya sangat baik terhadap konsumen tersebut. Kualitas makanan harus sangat diperhatikan agar membuat para konsumen puas terhadap apa yang diharapkan dengan harga yang sebanding dengan kualitasnya. Kualitas makanan dan harga ini yang berkaitan karena menentukan harga bisa melihat dari segi kualitas.

Kepuasan pelanggan tidak hanya harga, kualiatas makanan tetapi juga kualitas layanan yang penting agar konsumen tersebut merasa bahwa keinginannya terpenuhi terhadap KFC. Menurut Parasuramant et al (1994) dalam Asmara Indahingwati (2019:23) kualitas layanan merupakan ukuran penilaian penyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. layanan bisa diartikan *service* dan jasa diberikan oleh pemilik jasa yang berupa seperti kecepatan, kemudahan, kemampuan, hubungan, keramahan yang ditujukan melalui sikap dalam memberikan layanan agar mendapatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan, harga, kepuasan layanan harus imbang jika salah satu tidak imbang maka para konsumen tersebut akan sangat kurang puas terhadap perusahaan tersebut.

Loyalitas pelangganbisa dinilai jika para pelanggan KFC tersebut sangat puas terhadap perusahaan tersebut. Loyalitas pelanggan yang berarti para pelanggan ini menilai dari sergi harga, kualitas makanan, kualitas layanan sangat cocok apa yang mereka harapkan sehingga para pelanggan tersebut sangat puas. Alasan pelanggan setiapada produk dari perusahaan KFC tersebut berarti produk yang dimiliki sesuai apa yang diharapkan pelanggan tersebut lalu harga yang

relatif murah serta rasa yang dimiliki KFC ini bisa diterima dengan baik sehingga bisa membuat munculnya loyalitas pelanggan tersebut.

Dari beberapa penjelasan di atas, maka penilis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh bauran produk dalam loyalitas pelanggan, yang kemudian akan penulis tuangkan kedalam karya tulis ilmiah dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Makanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan "KFC" Di Kota Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Dalam menemukan suatu solusi dari sebuah permasalahan maka masalah tersebut harus disusun pada sebuah kalimat pertanyaan yang sistematis. Berikut masalah yang akan dibaha pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan bagi kepuasan konsumen terhadap KFC di Surabaya?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan bagi kepuasan konsumen terhadap KFC di Surabaya?
3. Apakah kualitas makanan berpengaruh signifikan bagi kepuasan konsumen terhadap KFC di Surabaya?
4. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan bagi loyalitas konsumen terhadap KFC di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka penelitian mempunyai beberapa tujuan yang akan diteliti, yaitu :

1. Menguji signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan KFC di Surabaya.
2. Menguji signifikansi pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan KFC di Surabaya.
3. Menguji signifikansi pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan KFC di Surabaya.
4. Menguji signifikansikepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen KFC di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Mengacu pada latar belakang masalah, perumusan masalah maupun pada tujuan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka pada penelitian ini diharapkan dapat berguna dengan baik bagi perusahaan, STIE Perbanas dan peneliti lain. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

   manfaat bagi peneliti adalah untuk memperoleh bukti apa saja,hasil serta untuk mengembangkan pengetahuan serta menambah wawasan bagi penulis. Khususnya peran variabel harga, kualitas layanan, kualitas makanan terhadap loyalitas pada pelanggan KFC di Surabaya.

2. Bagi Peneliti Lain

Sebagai refensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian tentang peran variabel harga, kepuasan layanan, kepuasan produk terhadap pembelian ulang pada pelanggan KFC di Surabaya.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan memberikan informasi serta bisa mempertimbangkan harga juga meningkatkan kualiatas layanan, kualitas makanan agar niat beli konsumen kembali.

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian dapat menambah koleksi perpustakaan dalam mengembangkan proses belajar bagi mahasiswa/mahasiswi lainnya berguna untuk refensi dalam dunia pemasaran dan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan penelitan ini dibagi menjadi lima bab dan saling berkaitan. lima bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penilitian dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi tentang penjabaran penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian berisi tentang penjabaran rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi, sampel dan tenik pengambilan sampel, data, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV. GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Pada bab gambaran subyek penelitian menjelaskan tentang gambaran subyek dan analisis yang meliputi data analisis deskriptif dan analisis infernal serta pembahasan hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V. PENUTUP

Pada bab penutup menjelaskan tentang kesimpulan yang berisikan rumusan masalah dan pembuktian pipohak serkait daan peneliti selanjutnyaran bagi pihak terkait daan peneliti selanjutnya.