

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian dalam era globalisasi dewasa ini sangat sulit ditebak. Ini disebabkan oleh terjadinya perubahan di dunia baik di bidang ekonomi, sosial dan budaya. Hal ini juga tentunya akan mempengaruhi perkembangan struktur perekonomian secara global. Di samping itu dengan semakin berkembangnya perekonomian mengakibatkan timbulnya perusahaan-perusahaan baru, yang pada akhirnya meningkatkan persaingan antar perusahaan sehingga menjadi tantangan-tantangan bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan dalam meningkatkan penjualan. Terlihat juga perusahaan-perusahaan yang memilih makanan siap saji yang masuk ke Indonesia.

Perubahan pada pola konsumsi masyarakat yang beranekaragam memunculkan konsep penghidangan makanan yang praktis, salah satunya adalah jenis *fast food* (makanan cepat saji). Peluang usaha ini dimanfaatkan oleh banyak pemilik modal dalam industri restoran fast food. Salah satu industri yang bergerak di bidang pengelola restoran siap saji adalah PT. Pioneerindo Gourmet International Tbk dengan merek dagang California Fried Chicken (CFC).

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, banyak usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Namun salah satu yang dirasakan

paling penting adalah memahami perilaku konsumen. Selain itu, pihak CFC harus mengetahui karakteristik konsumen secara umum. Hal ini dapat bermanfaat bagi perusahaan karena konsumsi produk setiap wilayah berbeda satu sama lain. Berdasarkan hal tersebut maka permintaan terhadap makanan siap saji semakin meningkat, berarti merupakan peluang bisnis bagi pelaku bisnis makanan siap saji ini. Banyak sekali *brand* yang dipasarkan saat ini diantaranya KFC, McDonald's, Hoka-Hoka Bento, A&W dan lain-lain, sehingga tingkat persaingan semakin tinggi.

Untuk menghadapi persaingan yang tinggi memerlukan keunggulan bersaing. Berbagai upaya dilakukan perusahaan dalam rangka mempertahankan Kualitas Layanan yang mereka miliki di antaranya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga konsumen menjadi loyal.

Restoran CFC didirikan pada tahun 1983 di Jakarta salah satu perusahaan generasi pertama di Indonesia yang memperkenalkan konsep restoran cepat saji berbahan dasar ayam melalui merek dagang *California Pioneer Chicken*, namun sejak tahun 1988 namanya diganti menjadi *California Fried Chicken*. Memang nama yang dimiliki perusahaan ini sangat mencerminkan Negara Amerika. Namun ternyata produknya murni asal Indonesia. Kebanggaan yang dimiliki CFC terletak pada ciri khas rasanya yang sebanding dengan ayam goreng asal Amerika.

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen di masa sekarang ini, hal tersebut juga sangat dibutuhkan oleh perusahaan CFC, untuk menarik pelanggan diperlukan

kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi konsumen hal ini mengakibatkan persaingan antar restoran *fast food*.

Kualitas yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran yang bersangkutan melainkan berdampak juga bagi calon pelanggan. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya (Lupiyoadi, 2006). Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing.

Berdasarkan hasil survei dari majalah marketing dan SWA yang berfokus pada dunia pemasaran Indonesia menunjukkan bahwa CFC mengalami penurunan Top Brand index seperti yang dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 1.1. Top Brand Index Restoran *Fast food* Tahun 2014 – 2015

NO	MEREK	INDEX PENJUALAN	
		2014	2015
1	KFC	60,9%	53,3%
2	MCDONALD	17,5%	16,2%
3	A & W	6,7 %	7,1 %
4	HOKA-HOKA BENTO	5,1 %	4,1 %
5	CFC	2,1 %	1,5%

Sumber : Frontier Consulting Group, 2017.

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa CFC mengalami penurunan penjualan secara nasional pada periode 2014 – 2015, sehingga di jajaran Top Brand Index paling bawah. Berbanding terbalik dari para

restoran pesaing yaitu KFC, MC'D, A&W dan HOKBEN. Dari data di atas diduga menurunnya penjualan CFC terjadi karena menurunnya kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan dan loyalitas konsumen yang menurun juga.

Dalam penelitian ini di adakan pra survey pada tanggal 5 Desember 2016 kepada 30 pengunjung Restoran CFC Cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat untuk mengetahui kepuasan pelanggan yang diberikan. Ada beberapa keluhan dalam kepuasan pelanggan yang diberikan Restoran CFC Cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat yaitu :

Tabel 1.2 Data Pra Survey

NO	Keluhan Pengunjung	Jumlah
1.	Keluhan terhadap rasa.	13 orang
2.	Pilihan menu yang terbatas.	9 orang
3.	Tidak ada fasilitas <i>wifi</i> .	5 orang
4.	Lokasi yang kurang strategis.	3 orang

Sumber : Data olahan, Juli 2015

Dari data pra survey pada tanggal 5 Desember 2016 menunjukkan bahwa kurangnya kepuasan pelanggan yang diberikan oleh CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat dengan adanya beberapa keluhan yang diungkapkan oleh 30 pengunjung, kepuasan pelanggan yang kurang baik menyebabkan masalah masalah yang terjadi, dalam kondisi restoran yang sepi dikarenakan rasa yang kurang *strong* yang dirasakan pelanggan, kurangnya pilihan menu sehingga menyebabkan tidak adanya ketertarikan, tidak adanya fasilitas *wifi* dijamin modern ini, dan lokasi yang kurang

strategis karena tempat tersebut sudah jarang diminati masyarakat. Kualitas pelayanan dibidang jasa salah satunya merupakan kunci yang sering digunakan konsumen dalam menilai kualitas konsumen tersebut. Bukan hanya citra rasa dan kualitas makanan, tetapi kualitas pelayanan dan fasilitas yang menunjang membuat pelanggan menjadi puas.

Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi perilaku pelanggan khususnya loyalitas pelanggan yang terwujud dalam keinginan membeli ulang dan niat merekomendasikan restoran tersebut kepada kerabat kerabatnya, Dalam hasil penelitian sebelumnya oleh (Mosahab, Mahamad, Ramayah, 2010) dalam Jurnal *International Business Research* Vol. 3, No. 4 (Oktober 2010, pp.72-80) menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan bermakna antara semua lima dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan dan loyalitas, yang dalam kedua kasus jaminan dan bukti fisik memiliki hubungan setidaknya dengan kepuasan dan loyalitas.

Dari latar belakang dan permasalahan di atas, penulis akan mengangkat tema dan melakukan penelitian mengenai berbagai hal diatas dan memutuskan untuk menggunakan judul penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pembeli di Restoran *Fast Food* CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat)”.

1.2. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi. Dengan uraian singkat tersebut maka identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Terjadi penurunan penjualan pada Top Brand Index tahun 2014 sampai 2015
2. Dari data pra survei pada tanggal 5 Desember 2016 terjadi banyak kekurangan pelayanan yang menyebabkan pelanggan tidak puas pada CFC Cabang Slipi Jaya Plaza Jakarta Barat.
3. Kurangnya kualitas pelayanan penjualan sehingga berdampak buruk terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen CFC Cabang Slipi Jaya Plaza Jakarta Barat.

Oleh karena itu, dalam penelitian yang dilakukan ditemukan masalah tersebut dan sekaligus peneliti ingin membuktikan hubungan antara kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta menimbulkan rasa puas dari konsumen yang sudah pernah membeli makanan dan minuman di restoran CFC Cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat.

1.2.2. Batasan Penelitian

Memberikan lima dimensi analisis kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Saat ini

banyak bisnis dan jasa yang mulai memperhatikan kualitas pelayanan. Dengan adanya yang diharapkan oleh konsumen. Selain itu, dalam usaha menghadapi persaingan, perusahaan harus memiliki strategi yang lebih baik dibanding pesaing yang ada. Hal ini penulis membatasi penelitian ini pada variabel-variabel yang akan diteliti untuk melihat bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan untuk mengetahui masalah yang ada di CFC Cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka penulis mengambil perumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan menentukan kepuasan pelanggan terhadap CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat ?
2. Apakah kepuasan pelanggan menentukan loyalitas pelanggan CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat ?
3. Apakah kualitas pelayanan menentukan loyalitas pelanggan pada CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan menentukan kepuasan konsumen pada CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat ?

2. Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan menentukan loyalitas pelanggan pada CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat ?
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan menentukan loyalitas pelanggan pada CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat ?

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Berguna bagi pihak-pihak yang terkait untuk mengetahui kualitas pelayanan menentukan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat.
2. Diharapkan untuk membantu perusahaan dalam melihat manfaat dan hasil yang diperoleh dari kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan
3. Sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.