

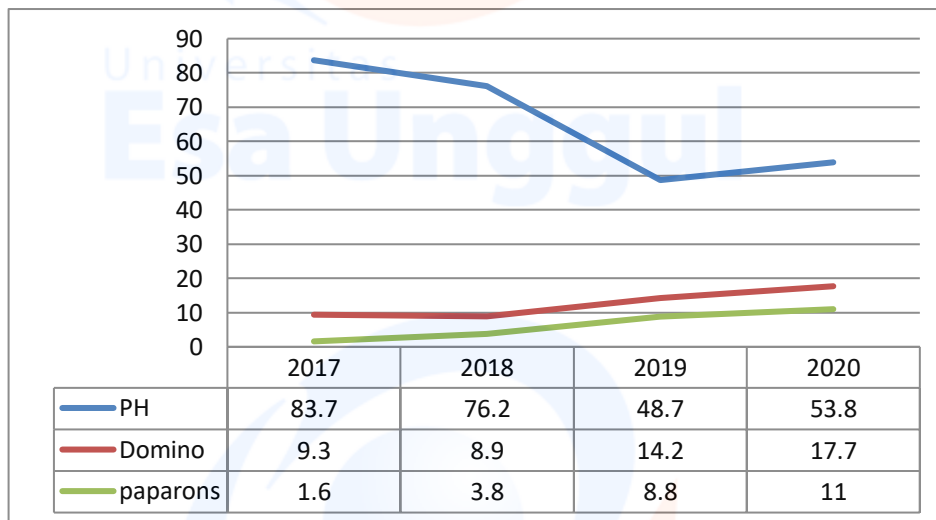
# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan dunia kuliner, menjadikan Indonesia merupakan salah satu negara yang identik sebagai surga kuliner. Mulai dari makanan khas tradisional hingga berbagai sajian khas luar negeri. Menjamurnya masakan luar negeri yang masuk ke Indonesia tentu tak lepas dari adanya pertukaran budaya termasuk dalam hal makanan. Pizza sendiri sudah menjadi salah satu makanan luar negeri yang sangat populer di Indonesia. Pizza terdiri atas roti bundar yang atasnya ditaburi dengan berbagai macam sayur dan daging. Untuk makan pizza, biasanya lebih senang dimakan secara bersama-sama.

Sejak era tahun 1990-an, Pizza menjadi makanan yang banyak digemari oleh semua lapisan masyarakat di Indonesia. Maka tidak heran jika pertumbuhan bisnis restoran Pizza juga kian menjamur dimana-mana. Ini terbukti dengan banyaknya restoran pizza yang beredar di Indonesia pada saat ini seperti Pizza Hut, Dominos Pizza, Papa Ron's Pizza, Giant Pizza, Pizza Bar, Izzi Pizza dan sebagainya.



**Gambar 1.1**

**Daftar Restoran Pizza Pada Top Brand Index**

**Sumber : Top Brand Index (2020)**

Berdasarkan grafik diatas dari tahun 2017 sampai tahun 2020 Papa Ron's Pizza mengalami peningkatan tetapi Papa Ron's Pizza tetap berada di urutan terakhir dalam kategori restoran pizza. Hal ini menunjukkan bahwa Papa Ron's Pizza tidak dapat bersaing dengan pizza-pizza lainnya yang sudah memiliki *market* sebelum Papa Ron's Pizza hadir.

Papa Ron's Pizza didirikan pada tahun 2000 di bawah manajemen PT. Eatertainment Indonesia. Merek Papa Ron's Pizza dikembangkan untuk mengisi ceruk dan memimpin pasar pizza yang terus berkembang. Kami memiliki 43 gerai di seluruh Indonesia, 7 di antaranya berlokasi di Jabodetabek. Perusahaan berencana untuk melanjutkan ekspansi Papa Ron's Pizza dengan membuka gerai baru di Jakarta, kota-kota lain di Indonesia, dan di kota-kota di Asia Tenggara. Setiap restoran mempunyai standart produk tersendiri, jadi terdapat banyak standart di setiap menu makanan.

Kualitas dari suatu makanan sangatlah penting bagi setiap restoran, karena kualitas makanan adalah karakteristik nyata dari makanan yang dapat diterima oleh pelanggan. Dengan menyediakan kualitas makanan yang baik menjadi salah satu senjata agar restoran mendapatkan respon baik dari konsumen.

Berikut adalah data rating restoran pizza terkait kualitas makanan

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan rating kualitas makanan pada restoran pizza**

No	Nama Restoran	Rating
1	Pizza Hut	4.4
2	Dominos	4.1
3	Papa Ron's Pizza	4.1

**Sumber : PergiKuliner.com (2020)**

Dari data pada tabel 1.1 diatas Papa Ron's Pizza menduduki peringkat yang sama dengan rating 4.1 yang menunjukkan bahwa kualitas makanan yang di miliki Papa Ron's Pizza dan Dominos Pizza masih kurang baik yang artinya kualitas makanan dari restoran Papa Ron's Pizza tidak bisa bersaing dengan Pizza Hut.

Menurut Hariyanto (2017) Kualias Makanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh restoran dikarenakan makanan merupakan produk utama yang ditawarkan oleh restoran kepada konsumen mereka sehingga restoran harus menjaga harapan konsumen mengenai kualitas dari produk yang ditawarkan kepada konsumen. Hubungan baik akan tercipta bila sebuah restoran mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan, keinginan, dan selera konsumen. Selain itu kualitas makanan juga merupakan sumber informasi yang efektif bagi manajemen dalam melakukan perbaikan terhadap restoran. Salah satu cara yang dilakukan oleh sebuah restoran untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya adalah dengan kualitas makanan yang baik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 69 Tahun 1999 tentang label halal adalah setiap keterangan mengenai produk yang berbentuk gambar, tulisan, kombinasi keduanya atau bentuk lain yang ditempelkan pada bagian kemasan produk. Menurut peraturan pemerintah Pasal 10 ayat 9, setiap orang yang memproduksi dan mengemas produk yang dikemas keseluruh wilayah Indonesia untuk diperdagangkan dan menyatakan bahwa produk tersebut halal bagi umat muslim bertanggung jawab atas kebenaran pernyataan tersebut dan wajib mencantumkan keterangan halal pada label. Label halal pada Papa Ron's Pizza telah kadaluwarsa dan beritanya sampai sekarang tidak ada kejelasan terkait label halal pada Papa Ron's Pizza.

Menurut Janah(2015) Industri produk halal mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya produk yang menyatakan bahwa produk tersebut telah bersertifikasi halal. Pentingnya penekanan pada produk halal sekarang berkembang, halal tidak lagi hanya murni masalah agama. Dalam dunia bisnis dan perdagangan halal menjadi simbol global untuk jaminan mutu dan pilihan gaya hidup. Saat ini gaya hidup halal, terutama

dalam hal mengonsumsi produk halal, tidak hanya menjadi kebiasaan dan konsumsi penduduk muslim, namun sudah mulai menjadi gaya hidup yang dianggap sehat dan baik bagi kesehatan penduduk dunia termasuk di negara-negara yang memiliki jumlah penduduk muslim yang relatif sedikit.

Di dalam ayat QS Al Baqarah (168), sudah jelas bahwa memakan makanan yang halal adalah suatu hal yang sangat wajib kita lakukan supaya dalam mengonsumsi tidak terjadinya unsur dosa dalam diri kita. Dan pada era saat ini juga labelisasi halal dalam suatu produk sangatlah diperlukan supaya dalam menjual belikan tidak adanya hal yang bersifat memanipulasi, baik dalam pembuatan produknya atau bahan-bahan yang digunakan untuk membuat produk itu. Di era modernisasi saat ini sudah banyak penjualan produk-produk yang begitu menarik perhatian konsumen, mulai dari makanan yang sudah dikemas, ataupun sebaliknya. Tapi kita sebagai konsumen tersebut sedikit banyak hanya menikmati saja tanpa melihat ke higienisan dan ke sahan dari produk tersebut. Halal atau haramnya suatu produk adalah hal yang sangat sensitif sekali untuk kita cermati. Karena melihat konsumen dan produsen saat ini hanya menjual dan mengonsumsi sesuai dengan keinginan laba yang mereka butuhkan.

Label halal menjadi salah satu kriteria yang sangat penting yang dapat digunakan untuk membedakan sehingga juga bertujuan untuk membantu konsumen terutama konsumen muslim untuk mengevaluasi produk dan meyakinkan mereka akan kualitas produk tersebut. Seperti yang kita ketahui bahwa jumlah penduduk muslim di Indonesia sangat besar. Banyaknya penduduk muslim di Indonesia tentu membawa pengaruh yang besar bagi budaya yang berkembang di Indonesia.

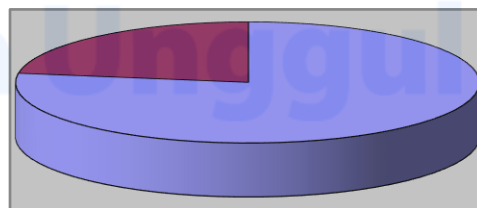
kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang atau kecewa sebagai respon setelah mereka memperoleh, membandingkan dan menggunakan suatu produk berupa barang atau jasa. Untuk mengukur kepuasan konsumen Papa Ron's Pizza, peneliti melakukan pra survey kepada 31 responden berikut hasil pra survey kepuasan konsumen pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.2**  
**Pra survey terhadap kepuasan konsumen Papa Ron's Pizza cabang Jakarta Selatan**

No	Kriteria Pengukuran	Presentase Tidak Puas	Presentase Puas
1	Apakah yang membuat anda puas membeli Papa Ron's Pizza	32.3%	67.7%

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2021

Dari penelitian ini dilakukan pra survey sebanyak 31 responden. Dari data pra survei kepuasan konsumen menunjukkan sebanyak 21 orang (67.7%) menyatakan puas dengan Papa Ron's Pizza dengan alasan kualitas makanannya kurang, lebih sukaproduk pizza yang lainnya, tempat yang dimiliki tidak terlalu luas, pelayanan yang kurang baik, jarak dari rumah yang terlalu jauh. Disamping itu sebanyak 10 orang (32.3%) menyatakan tidak puas dengan Papa Ron's Pizza dengan alasan harga dengan kualitas makanan yang diberikan sebanding, fasilitas yang memadai, tempatnya nyaman.



**Gambar 1.2**  
**Hasil Pra survei loyalitas konsumen**

Dari penelitian ini dilakukan pra survei sebanyak 31 responden. Dari data pra survei loyalitas pelanggan di atas menunjukkan sebanyak 24 orang (77.4%) responden menyatakan bahwa dalam enam bulan rata-rata mereka membeli Papa

Ron's Pizza tidak lebih dari 2 kali . Sementara itu terdapat 7 responden (22.6%) yang rata-rata membeli Papa Ron's Pizza lebih dari 2 kali dalam waktu enam bulan. Hal tersebut yang membuat pelanggan tidak loyal.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti pun tertarik untuk menelaah lebih dalam tentang Kualitas Makanan dan Label halal yang berdampak terhadap loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. Maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Makanan Dan Label Halal Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka beberapa masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil data dari TBI Papa Ron's Pizza tidak mampu bersaing dengan pizza-pizza lainnya yang sudah memiliki market sebelum Papa Ron's Pizza hadir.
2. Berdasarkan dari hasil rating restoran pizza, Papa Ron's Pizza sebanding dengan Dominos Pizza tetapi kalah dengan Pizza Hut. Dengan demikian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan yang di berikan Papa Ron's Pizza masih kurang.
3. Menurut berita *ter-update* dari Papa Ron's Pizza yaitu label halal dari Papa Ron's Pizza yang sudah kadaluwarsa dan tidak di perpanjang.
4. Banyaknya orang yang merasa tidak puas dengan Papa Ron's Pizza sehingga mengindikasikan adanya masalah yang berkaitan dengan Kepuasan Pelanggan.
5. Dalam enam bulan rata-rata konsumen datang tidak lebih dari 2 kali. Hasil pra survei frekuensi kedatangan menunjukkan adanya masalah dalam hal loyalitas.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan diatas, tampak bahwa permasalahan yang terkait dengan topik penelitian cukup luas, sehingga perlu diadakan pembatasan masalah. Maka penelitian ini hanya dibatasi variabel yang sangat berkaitan dengan variabel utama yaitu Kualitas Makanan dan Label halal terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.



#### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.
2. Apakah terdapat pengaruh label halal terhadap kepuasan konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.
4. Apakah terdapat pengaruh label halal terhadap loyalitas konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.
5. Apakah terdapat pengaruh loyalitas konsumen terhadap kepuasan konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen melalui kepuasan konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.
7. Apakah terdapat pengaruh label halal terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh label harga terhadap kepuasan konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh label halal terhadap loyalitas konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh loyalitas konsumen terhadap kepuasan konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.
6. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.
7. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh label halal terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen Papa Ron's Pizza Cabang Jakarta.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis.

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi penelitian sejenis maupun sivitas akademika lainnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai kualitas makanan, label halal, loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen untuk kemajuan dunia pendidikan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan sumber ilmu pengetahuan di bidang manajemen perusahaan, khususnya bagi akademis yang tertarik meneliti berkaitan dengan kualitas makanan dan label halal terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Sebagai pertimbangan dalam mengambil atau menentukan kebijakan dalam usaha meningkatkan kualitas makanan dan label halal serta menciptakan loyalitas konsumen dan mempengaruhi kepuasan konsumen.

#### **3. Bagi Penulis**

Menyediakan informasi untuk penelitian lanjutan tentang pentingnya kualitas makanan dan label halal serta menciptakan loyalitas konsumen dan mempengaruhi kepuasan konsumen.