



BAB I

PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat dilakukannya penelitian.

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini persaingan di pasar domestik maupun internasional bisa disebut sangat kompetitif. Hal ini dapat terjadi karena banyak pesaing bisnis yang bergerak dibidang produk atau jasa yang serupa. Di samping itu globalisasi adalah sebuah kenyataan yang memiliki konsekuensi nyata terhadap bagaimana orang di seluruh dunia percaya bahwa negara-negara dan kebudayaan lokal akan hilang diterpa kebudayaan dan ekonomi global yang homogen. Sehingga masyarakat dituntut untuk selalu mengikuti setiap perubahan yang terjadi sekecil apapun itu. Tidak terkecuali terhadap perubahan gaya hidup seseorang dalam mengkonsumsi makanan saat ini.

Saat ini, di zaman yang semakin modern persaingan dalam dunia bisnis makanan dan minuman (*Food and Beverage*) semakin pesat. Bisnis *Food and Beverage* ini merupakan salah satu sektor usaha yang terus mengalami pertumbuhan dari akibat gaya hidup orang asing yang dikenal dengan westernisasi. Menurut Direktur Jenderal Industri Agro Kementerian Perindustrian (Kemenperin) Abdul Rochim mengatakan, “Pertumbuhan positif sektor industri mamin ini merupakan momentum yang harus terus dijaga dan juga ditingkatkan sehingga dapat konsisten memberikan kontribusi signifikan bagi perekonomian nasional”. Pasalnya, industri ini merupakan salah satu sektor manufaktur yang mampu tumbuh positif pada

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



triwulan II 2020 setelah tertekan berat akibat dampak pandemi Covid-19.

Ⓒ Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), pada triwulan II-2020, industri makanan dan minuman tumbuh sebesar 0,22 (sumber <https://bisnis.tempo.co/read/1374738/kemenperin-proyeksi-industri-makanan-minuman-tumbuh-3-persen-akhir-2020-jika/full&view=ok>:)

Dengan berkembangnya westernisasi yang semakin pesat menyebabkan masyarakat Indonesia mulai menerapkannya dalam kegiatan sehari-hari. Mulai dari gaya berbusana, gaya bergaul, sampai gaya konsumsi. Awalnya kegiatan makan hanya untuk memenuhi kebutuhan asupan harian, tetapi berbeda dengan zaman yang semakin modern ini. Pengaruh westernisasi menyebabkan perubahan yang sangat mencolok terutama dalam hal gaya konsumsi masyarakat Indonesia yang biasanya tidak bisa lepas dari nasi.

Saat ini masyarakat Indonesia mulai beralih menyantap roti sebagai camilan pengganti rasa lapar dan pengganti nasi. Hal ini menyebabkan konsekuensi bagi para perusahaan roti, sebagai camilan yang sangat digemari oleh masyarakat Indonesia. Pemilik bisnis ini dituntut untuk melakukan inovasi agar bisnis ini dapat bertahan dan terus berkembang. Perusahaan roti, kini tidak hanya menjual produk roti saja akan tetapi juga menjual produk lainnya seperti kue (*cake*), roti lapis (*sandwich*), kue kering (*cookie*), donat, bahkan ada beberapa pemasar yang menjual produk minuman sebagai tambahannya. Dengan semakin banyaknya kebutuhan akan permintaan produk roti, maka semakin banyak juga perusahaan yang membuka produk bisnis ini.

Sekarang ini, banyak bermunculan perusahaan yang menawarkan produk roti yang berbeda-beda. Pertumbuhan jumlah perusahaan roti yang semakin hari semakin banyak menyebabkan persaingan semakin ketat diantara perusahaan roti di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Indonesia. Dengan adanya variasi produk maupun variasi konsep tempat menjadi pilihan perusahaan untuk menjadi unggul di banding yang perusahaan lainnya. Konsumen merupakan hal penting dalam perusahaan karna dari konsumen lah keuntungan bisa diperoleh oleh perusahaan, oleh karena itu perusahaan wajib memenuhi kebutuhan dan keinginan serta memberi pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Jika konsumen puas pada produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka akan memberi dampak yang baik bagi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan juga. Terutama pada bisnis kuliner, memperlakukan para pelanggan dengan tidak baik akan membuat beberapa pelanggan yang datang enggan untuk kembali ke tempat tersebut. Jika kualitas layanan yang tak tersampaikan dengan baik biasanya dikarenakan karyawan belum terlatih, beban kerja yang melampaui batas, ketidakmampuan untuk memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidakmauan memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Karena itu perusahaan harus melatih pekerjaanya dengan baik sehingga tidak ada perbedaan pandangan perusahaan dengan konsumen. Dengan adanya kualitas layanan yang baik akan menimbulkan rasa nyaman kepada konsumen karena konsumen dilayani dengan baik.

Kepuasan pelanggan adalah kunci dalam menciptakan loyalitas konsumen. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapai tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang tinggi akan membuat loyalitas konsumen meningkat cepat, selain itu kepuasan juga berdampak pada banyak sisi dari perusahaan seperti meningkatkan reputasi bisnis, meningkatkan efektivitas iklan, dan mengurangi tingkat kegagalan pemasaran produk.

Menurut Dick dan Basu (2004) dalam Zahriatul (2018), salah satu tujuan utama aktivitas pemasaran seringkali dilihat dari pencapaian loyalitas konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



melalui strategi pemasaran. Loyalitas konsumen merupakan bagian terpenting pada pengulangan pembelian pada konsumen. Loyalitas konsumen memiliki kolerasi positif dengan performa bisnis. Hubungan yang kuat akan tercipta jika konsumen merasa puas. Jika pelanggan tidak memiliki komitmen dengan perusahaan akan membuat konsumen beralih ke produk pesaing dan meninggalkan produk perusahaan. Karena itu perusahaan perlu memastikan kepuasan konsumen. Loyalitas konsumen bukan hanya berpengaruh kepada nilai dalam bisnis, tapi juga berpengaruh untuk datangnya pelanggan baru. Pelanggan sangat berpengaruh besar terhadap perusahaan. Dalam jangka pendek pelanggan hanya berdampak pada profit, tapi dalam jangka panjang pelanggan rela merekomendasikan produk kepada orang lain atau bahkan rela membayar lebih untuk mendapatkan produk.

Pada era globalisasi ini juga, banyak bermunculan toko roti yang menjual donat sebagai produk utama mereka. Banyak dari toko roti yang menawarkan berbagai variasi unik yang membuat konsumen sulit menentukan pilihan. Hampir disetiap mall ataupun kompleks pertokoan terdapat satu atau lebih toko roti yang menjual donat. Selain itu banyak toko roti mengembangkan produk sampingan seperti kopi, kue, *cookies*, dll dan membuat konsep toko roti yang nyaman sehingga terlihat dan terasa seperti café tempat orang untuk hanya sekedar menghabiskan waktu dengan berbincang dengan teman sejawat atau mengerjakan pekerjaannya menggunakan laptop. Oleh karena itu, sekarang pesaing toko roti bukan hanya sesama toko roti saja, tapi banyak toko roti atau restoran lain serta kedai penjual kopi lain yang menjadi saingan dalam bisnis ini.

Terbawa oleh arus era globalisasi, di Indonesia pun toko roti maupun tempat berkumpul dengan teman-teman menjamur dimana-mana. Berdasarkan pengamatan penulis diperoleh beberapa toko roti yang digemari oleh masyarakat, seperti *Dunkin*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Donuts, J.CO Donuts, Krispy Kreme, dsb. Persaingan antara toko roti ini semakin meningkat mendorong perusahaan untuk mempertahankan posisi dan pangsa pasar masing-masing. Segala cara dilakukan untuk memuaskan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik, menciptakan suasana restoran yang nyaman, cita rasa yang berbeda, variasi serta tampilan produk yang menarik.

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diperoleh identifikasi masalah yang akan diteliti sesuai dengan batasan kemampuan peneliti, adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen?
2. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi pelanggan terhadap loyalitas konsumen?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas menjadi :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen?
2. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen?

D. Batasan Penelitian

Dalam melakukan analisis ini, maka penulis akan membatasi penelitian pada:

1. Objek penelitian adalah toko roti Dunkin' Donuts di Sunter Podomoro.
2. Subjek penelitian adalah konsumen yang pernah membeli dan mengonsumsi produk toko roti Dunkin' Donuts di Sunter Podomoro.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Penelitian ini dilakukan selama periode November-Januari 2021.

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

F. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dunkin’ Donuts di Sunter Podomoro?”

G. Tujuan penelitian

Tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian pada toko roti Dunkin’ Donuts di Sunter Podomoro adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Dunkin’ Donuts di Sunter Podomoro.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Dunkin’ Donuts di Sunter Podomoro.

H. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan atas penelitian ini, antara lain :

1. Aspek Praktis
 - a. Manfaat bagi Perusahaan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu dasar pertimbangan mengenai kualitas layanan dan kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas konsumen Dunkin' Donuts di Sunter Podomoro.

b. Manfaat bagi Konsumen

Sebagai referensi dan informasi untuk konsumen dalam mengonsumsi Dunkin' Donuts di Sunter Podomoro.

2. Aspek Teoritis

a. Manfaat bagi pembaca

Sebagai referensi dan pengetahuan bagi pembaca tentang kualitas layanan dan kepuasan konsumen yang diberikan oleh toko roti Dunkin' Donuts di Sunter Podomoro.

b. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi untuk peneliti selanjutnya dengan penelitian sejenis.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.