



BAB I

PENDAHULUAN

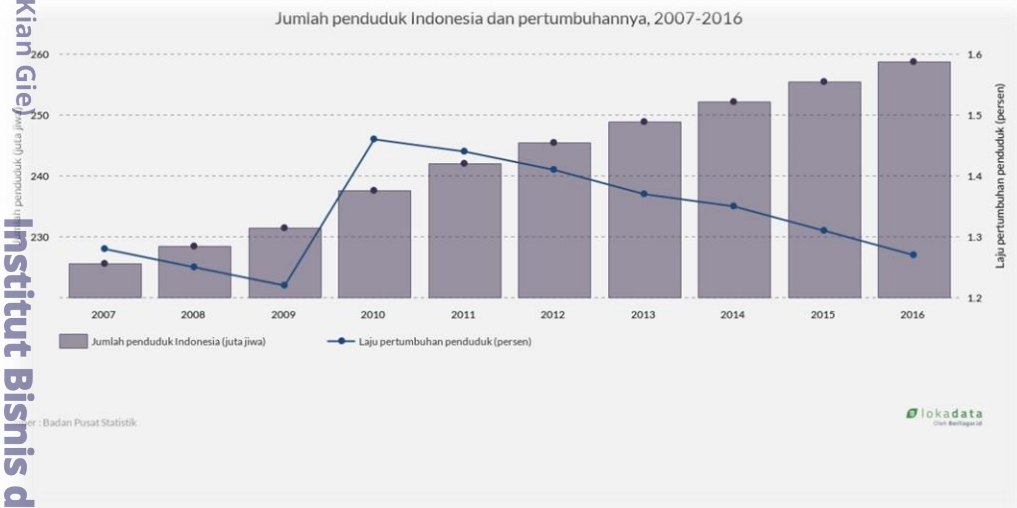


Hak ciptaan milik IBI KAGS (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan dilindungi Undang-Undang. Hak Cipta dilindungi Undang-Undang. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Latar Belakang Masalah

Dalam hidup ini manusia memerlukan berbagai kebutuhan, dimana yang terpenting adalah kebutuhan primer. Ada 3 kebutuhan primer: sandang, pangan, dan papan dimana pangan merupakan salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi dan jika tidak akan mengganggu kelangsungan hidup manusia sendiri. Semakin meningkatnya jumlah penduduk di dunia juga menuntut meningkatnya industri pangan. Bukan hanya di dunia, Indonesia sendiri populasi penduduknya meningkat setiap tahunnya. Menurut data dari tahun 2007 hingga 2016 pertumbuhan penduduk Indonesia sebagai berikut:

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penduduk Indonesia Dan Pertumbuhannya 2007-2016



Sumber: <https://beritagar.id/>

Berdasarkan data grafik diatas dapat diketahui bahwa konsumsi penduduk Indonesia meningkat pesat. Selain pertumbuhan penduduk yang meningkat pesat, gaya konsumsi makanan yang serba praktis dan instan juga menjadi alasan mengapa industri

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.



makanan di Indonesia semakin berjamur. Dulu masyarakat Indonesia terbiasa dengan membeli bahan mentah dan memasak makanannya sendiri, tetapi dengan seiring perkembangan zaman semuanya berubah begitu cepatnya. Masyarakat lebih memilih makanan yang penyajiannya cepat, mudah dan harganya terjangkau.

KFC adalah suatu merek dagang waralaba dari Yum! Brands, Inc., yang bermarkas di Louisville, Kentucky, Amerika Serikat. Didirikan oleh Col. Harland Sanders, KFC dikenal terutama karena ayam gorengnya, yang biasa disajikan dalam “timba” (bucket) dari kertas karton.

Perhatian terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen semakin meningkat, khususnya dalam bisnis restoran cepat saji, dimana banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan dari para konsumen, yang menyebabkan setiap perusahaan harus mengutamakan orientasi kepuasan dan loyalitas konsumen sebagai tujuan utama. Hal tersebut diyakini sebagai kunci utama untuk memenangkan persaingan, adapun caranya dapat diatasi dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui kualitas layanan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2005) menyatakan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para konsumendari layanan yang mereka terima disebut kualitas pelayanan (*Service Quality*). Sedangkan menurut Kotler (2000) menyatakan kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*).

Kualitas adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptiono, 2007).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Menurut Lovelock dan Wirtz (2015:48) Banyak layanan membutuhkan interaksi langsung antara konsumen dan pelaku usaha, perbedaan cara layanan antar satu penyedia layanan dengan yang lain sering terlihat dari sikap dan keahlian karyawannya.

Pada perkembangan persaingan bisnis saat ini perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas produknya sebelum produk tersebut ditawarkan. Pada tahun belakangan ini banyak perusahaan memperhatikan kualitas produknya yang selalu ditingkatkan. Menurut Kotler (2016:347), suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat merupakan ciri dan karakteristik kualitas produk. Menurut Kotler dan Armstrong (2018:256), produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, perolehan, penggunaan, atau konsumsi yang mungkin memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen.

Dalam meningkatkan loyalitas konsumen dapat dilakukan dengan menumbuhkan kualitas layanan dan kualitas produk dengan cara menghasilkan produk-produk yang lebih bagus dari sebelumnya (lebih berkualitas) karena seorang konsumen yang loyal akan menjadi asset yang sangat bernilai bagi perusahaan dan bisa menjadi peluang bagi perusahaan untuk mendapatkan konsumen baru (Septria, 2013). Selain itu, loyalitas konsumen sebetulnya berasal dari loyalitas merek yang mencerminkan loyalitas konsumen pada merek tertentu (Swasta, 1999). Menurut Selnes (Selnes, 1993), Loyalitas konsumen dapat terbentuk apabila konsumen merasa puas dengan merek atau tingkat layanan yang diterima, dan berniat untuk terus melanjutkan hubungan. Oleh karena itu pemahaman perilaku konsumen khususnya loyalitas dalam hubungannya dengan kualitas jasa perlu identifikasi melalui kegiatan penelitian. Berkaitan dengan adanya beberapa pandangan tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen KFC di Jakarta Utara”**.

Hasil cipta milia IBIKKG (Sstitusi 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.



## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dimana variabel terikatnya adalah loyalitas konsumen dan variabel bebasnya adalah kualitas layanan dan kualitas produk terhadap konsumen KFC Jakarta Utara. Maka berikut rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen KFC di Jakarta Utara.
2. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen KFC di Jakarta Utara.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen KFC Jakarta Utara?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap terhadap loyalitas konsumen KFC Jakarta Utara?

## C. Tujuan Penelitian

Penulis merumuskan tujuan yang dicapai melalui penelitian ini, yaitu untuk:

1. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap hasil loyalitas konsumen KFC Jakarta Utara.
2. Mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap hasil loyalitas konsumen KFC Jakarta Utara.

## D. Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh melalui penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan kontribusi manfaat bagi pihak yang berkepentingan atas penelitian ini, antara lain:

1. Aspek Praktis
  - a. Manfaat bagi perusahaan



Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan mengenai kualitas layanan dan kualitas produk untuk meningkatkan loyalitas konsumen KFC Jakarta Utara.

**b. Manfaat bagi konsumen**

Sebagai referensi dan informasi untuk konsumen dalam menentukan pilihannya untuk menikmati KFC Jakarta Utara.

**2. Aspek Teoritis**

**a. Manfaat bagi pembaca**

Sebagai referensi dan pengetahuan bagi pembaca tentang mengenai kualitas layanan dan kualitas produk yang dilakukan KFC Jakarta Utara.

**b. Manfaat bagi peneliti selanjutnya**

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBIKKG (Asisten) 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.