



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalankan kegiatan pemasaran setiap perusahaan akan selalu berusaha menciptakan dan menawarkan produk yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Namun dalam kenyataannya, setiap perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya sebagai *competitor*-nya di pasar, yang juga ,menawarkan produk baik itu berupa barang ataupun jasa, yang memberikan manfaat sejenis kepada pelanggan. Dengan kondisi seperti itu, setiap perusahaan akan berlomba-lomba untuk menciptakan suatu produk yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh para pelanggan dengan tujuan untuk menarik minat mereka dalam membeli atau mengonsumsi produk yang ditawarkan di pasar.

Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin maju dan berkembang, tidak hanya berpengaruh di salah satu bidang saja tetapi juga di berbagai bidang, seperti bidang ekonomi dan juga budaya ikut berpengaruh. Perubahan kebudayaan juga tidak dapat dihindari, salah satu perubahan budaya yang terjadi adalah makanan siap saji yang sebelumnya di Indonesia tidak ada, akan tetapi seiring dengan perkembangan jaman, makanan siap saji banyak bermunculan di Indonesia. Fenomena yang terjadi didalam masyarakat ini disebabkan oleh karena kecenderungan terjadinya perubahan gaya hidup (*life style*) didalam masyarakat yang berubah secara cepat akibat dari ekspansi industri pangan yang dimanifestasikan kedalam bentuk restoran siap saji. Para generasi muda saat ini lebih suka makan dan menghabiskan waktu ke mall, café dan tentunya dengan makanan-makanan ala barat atau restoran siap saji seperti Mcdonald, Pizza Hut dan lain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik BI KGG (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 IBKGG.

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



sebagainya. Kondisi seperti ini dimungkinkan karena sistem penjualan yang modern dapat mampu mempengaruhi pelanggan Indonesia untuk mengkonsumsinya, tidak terkecuali makanan dari Negara Italia, yaitu pizza.

Industri makanan khususnya roti sebagaimana diketahui merupakan salah satu industri yang memiliki prospek yang baik disebabkan oleh kebutuhan masyarakat akan makanan khususnya roti mengalami peningkatan. Fokus pada pelanggan inilah yang akan mendorong perusahaan untuk merancang suatu pemasaran yang efektif. Produk makanan roti yang ditawarkan di Indonesia sangat beragam, mulai dari roti yang dilapisi selai di atas, roti tawar, roti isi, donat dan roti ala Italia yaitu pizza yang cukup banyak digemari sekarang ini mulai dari kalangan anak-anak hingga orang dewasa.

Produk roti dapat dikatakan memiliki harga yang relatif terjangkau untuk kalangan menengah ke bawah, seorang konsumen akan memperhatikan dengan baik roti yang hendak dibeli mulai dari manfaat roti, cita rasa roti, bentuk hingga jenis dari rotinya. Di Jakarta sendiri memiliki masyarakat yang sudah mampu menilai bahwa roti merupakan makanan dengan cita rasa yang baik. Situasi dan kondisi ini menimbulkan pertimbangan pelanggan dalam memilih roti yang sehat, bervariasi, dan harga yang terjangkau.

Dalam hal ini dilihat dari situasi dan kondisi di atas pula roti pizza merupakan pilihan yang tepat, memenuhi syarat dan permintaannya pun meningkat dari masyarakat, khususnya dilihat dari Jakarta dan sekitarnya. Dapat dikatakan memenuhi syarat karena pizza merupakan makanan yang mengenyangkan, mudah dicerna, dan memiliki banyak variasi rasa. Mengenai produsen pizza yang banyak pada saat ini yang sedang berkembang pesat dan ikut bersaing di pasaran Indonesia adalah produk pizza dari Pizza

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Hut dengan produsen PT. Sarimelati Kencana yang dimana berdiri pertama kali di Jakarta Theater pada tahun 1984, di Pondok Indah pada tahun 1985 dan di Tebet pada tahun 1987. Per November 2013, total restoran Pizza Hut tercatat sebanyak 239 *outlet*, tersebar di 22 provinsi. Jumlah tersebut diluar jumlah *outlet* PHD (Pizza Hut Delivery) yang merupakan *sister company* Pizza Hut.

Oleh sebab itu Pizza Hut harus mampu menciptakan produk pelayanan yang memiliki kualitas yang dapat memuaskan pelanggan. Sehingga pelanggan tidak akan merasa kecewa ketika membeli produk pizza. Salah satu ciri khas dari bentuk pelayanan Pizza Hut yang paling menonjol adalah bagaimana keramah-tamahan dan sopan santun yang selalu mewarnai setiap penyambutan restoran Pizza Hut kepada setiap pelanggannya, contohnya seperti bagaimana mereka akan bertanya berapa jumlah bangku yang diperlukan, perlu ruangan untuk merokok atau tidak merokok, bahkan menjelaskan berapa lama waktu yang diperlukan untuk proses pembuatan makanan yang akan dipesan.

Selain menonjolkan kualitas layanan yang baik kepada pelanggannya, Pizza Hut kini telah menjadi restoran *fast food* yang memiliki citra merek diseluruh dunia sekaligus membentuk persepsi pelanggan bahwa restoran cepat saji Pizza Hut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan memberikan dan memperhatikan pelayanan pelanggannya dan ditunjang dengan berbagai fasilitas yang ada didalamnya, karena citra merek juga memiliki peran penting bagi sebuah bisnis. Jika bisnis yang dijalankan sudah memiliki citra merek yang baik, maka secara otomatis merek tersebut akan semakin diingat oleh pelanggan. Semakin baik suatu citra merek suatu perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



maka semakin terkenal dan mempunyai kesempatan untuk dapat membuka gerai baru secara lebih mudah.

Pelanggan yang loyal terhadap kualitas produk akan mau kembali lagi untuk membeli produk tersebut, bahkan mau merekomendasikan kepada kerabat ataupun orang-orang yang dikenalnya, maka dengan usaha yang dilakukan oleh Pizza Hut diharapkan dapat mampu membuat pelanggan menjadi loyal. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada restoran Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang dihadapi yakni sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut di Kelapa Gading?
2. Apakah citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut di Kelapa Gading?
3. Bagaimanakah citra merek yang ada pada Pizza Hut di Kelapa Gading?
4. Bagaimanakah kualitas produk yang ada pada Pizza Hut di Kelapa Gading?
5. Bagaimanakah loyalitas pelanggan yang ada pada Pizza Hut di Kelapa Gading?
6. Apakah kualitas produk dan citra merek mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Pizza Hut di Kelapa Gading?



### C. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada masalah berikut ini :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut di Kelapa Gading?
2. Apakah citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut di Kelapa Gading?
3. Apakah kualitas produk dan citra merek mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Pizza Hut di Kelapa Gading?

### D. Batasan Penelitian

1. Penelitian dilakukan kepada para responden yang pernah membeli dan mengonsumsi makanan Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta-Utara.
2. Ruang lingkup penelitian meliputi wilayah Kelapa Gading, Jakarta – Utara.
3. Produk yang dijadikan objek penelitian adalah Pizza Hut.

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas produk dan citra merek serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada restoran Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta Utara.”

### F. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan juga diharapkan dapat bermanfaat:

1. Untuk mengetahui citra merek Pizza Hut dimata pelanggannya.
2. Untuk mengetahui kualitas produk Pizza Hut dimata pelanggannya.

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 IBKKG.

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



3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**G. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan:

Memberikan masukan kepada perusahaan tentang produk yang telah mereka luncurkan baik itu berupa kepuasan maupun ketidak puasan pelanggan agar dapat meningkatkan loyalitas yang akan terlihat dari kertas survey yang nanti akan penulis buat dan bagikan kepada para pelanggan Pizza Hut.

2. Bagi pembaca:

Memberi pengetahuan lebih kepada para pembaca yang nantinya akan berguna membantu para pembaca dalam penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan.

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.