KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman ini telah banyak berbagai jenis bisnis kuliner waralaba di Indonesia. Umumnya bisnis kuliner waralaba di Indonesia masih berada di kawasan mayoritas perkotaan. Bisnis kuliner waralaba di Indonesia terbagi menjadi bisnis kuliner waralaba lokal dan bisnis kuliner waralaba mancangeara. Salah satu contoh bisnis kuliner waralaba kuliner mancanegara yang telah mendunia pada era global saat ini adalah bisnis kuliner waralaba Pizza Hut.

Pizza Hut merupakan salah satu bisnis kuliner waralaba dengan menu masakan Italia-Amerika yang dibuka pada tahun 1958 di Winchita, Kansas, Amerika oleh Dan Carney dan Frank Carney. Pizza Hut memiliki berbagai jenis menu-menu seperti pizza dan pasta, serta lauk dan makanan penutup khas Italia-Amerika lainnya. Pizza Hut juga sering mengeluarkan banyak promosi maupun menu varian baru sehingga hal tersebut sering menarik hati para pelanggan mereka untuk menjadikan Pizza Hut sebagai salah satu pilihan utama makanan mereka.

Pizza Hut hadir di Indonesia untuk pertama kalinya pada tahun 1984 dan merupakan restoran pizza pertama di Indonesia. Pizza Hut di Indonesia saat ini berkembang pesat dan dikelola oleh PT. Sarimelati Kencana yang merupakan anak PT Sriboga Raturaya, produsen tepung terigu di Indonesia.

Pizza Hut Indonesia telah membukukan laba bersih sepanjang sembilan bulan di tahun 2019 dan memperoleh laba bersih sebesar Rp 149 milliar. Perolehan laba

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

bersih tersebut meningkat 47% dibandingkan periode tahun sebelumnya yang hanya sebesar Rp 101 miliar. Kemudian hingga sampai bulan November 2019, sebanyak 50 gerai telah ditambahkan ke dalam sistem sehingga saat ini PT Sarimelati Kencana telah mengoperasikan sebanyak 501 gerai yang merupakan gabungan Pizza Hut Restaurant (PHR), Pizza Hut Delivery (PHD), dan Pizza Hut Express (PHE). Salah satu hal yang membuat Pizza Hut menjadi waralaba mancanegara yang sukses di mata dunia adalah dengan tidak terlepas dari adanya pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang diberikan oleh pihak restoran kepada para pelanggan Pizza Hut.

(https://republika.co.id/berita/q0y8h0383/pizza-hut-indonesia-bukukan-laba-bersih-rp-149-miliar)

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Hal itu dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya akan mengalami *mood* yang positif terhadap layanan sehingga menciptakan tingkat loyalitas yang tinggi terhadap perusahaaan. Pelanggan yang tidak loyal seringkali disebabkan karena adanya pelayanan yang buruk atau kualitas layanan yang berbeda dari apa yang mereka harapkan. Dari hal tersebut maka dapat dikatakan bila kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelangan.

Selain kualitas layanan faktor kepuasan pelanggan juga tidak kalah penting. Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang kembali. Hal itu disebabkan karena harapan pelanggan terpenuhi pada saat mereka mereka melakukan pembelian. Sehingga mereka datang kembali untuk dapat kembali merasakan puas tersebut. Dari hal tersebut maka dapat dikatakan bila kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelangan.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Pernyataan tersebut relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulia Tri Maharani dan Achmad Zaini (2015) dengan hasil penelitian yang menunjukan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh secara positif dan singnifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Widyaninggar Resti Husudho (2015) dengan hasil penelitiannya yang mengatakan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian ada juga penelitian yang dilakukan oleh Yulianingsih et al (2013) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Serta penelitian yang dilakukan oleh Kiki Amelia Nurmala Dewi (2016) dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan merupakan salah satu cara perusahaan untuk memenuhi segala bentuk janji yang diberikan kepada para pelanggannya dengan andal, akurat dan tepat waktu. Bentuk kualitas layanan bisa terdiri dari kemampuan menjangkau pelanggan, promosi dan hal-hal lainnya. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah bentuk respon atas perasaan senang pelanggan terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Dari hal-hal tersebut maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai seberapa besar dampak kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut Jakarta.

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

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Pizza Hut?
2. Apakah kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan Pizza Hut?
3. Apa hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan Pizza Hut?
4. Apa saja hal yang perlu diperhatikan dalam mempertahankan kualitas pelayanan Pizza Hut?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan, masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada :

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut Jakarta?
2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut Jakarta?

D. Batasan Penelitian

Terhadap masalah penelitian, maka penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah Pizza Hut.
2. Subjek Penelitian adalah pelanggan Pizza Hut.
3. Wilayah penelitian berlokasi di Jakarta

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

4. Waktu penelitian adalah bulan November-Desember 2019

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

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah "Apakah kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut Jakarta?"

F. Tujuan Penelitian

Penulis merumuskan tujuan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut Jakarta
2. Untuk mengetahuai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut Jakarta.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi Perusahaan

   Dapat menjadi masukan dan sumbangan bagi pihak perusahaan untuk melakukan tinjauan mengenai kualitas layanan terhadap bisnis yang mereka kelola serta dampak dan pengaruhnya terhadap kepuasan layanan dan loyalitas pelanggan tersebut.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

2. Bagi Peneliti Lain

Dapat menambah wawasan bagi para peneliti lain untuk dijadikan sumber referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

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