



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dari sebuah kedai pizza kecil dan sederhana, Pizza Hut tumbuh menjadi jaringan restoran pizza terbesar di dunia dengan lebih dari 5.600 restoran di 97 negara. Di Indonesia, Pizza Hut membuka restoran pertamanya tahun 1984 di Gedung Djakarta Theatre, daerah Thamrin, Jakarta. Tahun 2000, restoran Pizza Hut pertama ini dipindahkan ke Gedung Cakrawala di area yang sama, hingga sekarang. Kini, Pizza Hut mempunyai lebih dari 200 restoran yang tersebar di 22 propinsi di Indonesia, dari Aceh hingga Abepura.

(Sumber: <https://www.pizzahut.co.id/tentang-kami/mengenal-pizza-hut>)

PT Sarimelati Kencana Tbk (PZZA), pemilik jaringan waralaba restoran Pizza Hut Indonesia, membukukan pendapatan 3,57 triliun rupiah sepanjang tahun lalu. Angka itu meningkat 16,6% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya sebesar 3,02 triliun rupiah, ditopang segmen bisnis makanan. Sementara pada segmen bisnis minuman menyumbang 469 miliar rupiah terhadap penjualan. Angka ini juga tumbuh 9,5% dibanding tahun sebelumnya sebesar 428 miliar rupiah. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Pizza Hut meningkat karena adanya berbagai indikator yang mereka ingin tetap datang kesana yaitu kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan kualitas produk yang membuat para konsumen loyal terhadap Pizza Hut dan sebagaimana ditunjukkan pada gambar 1.1.

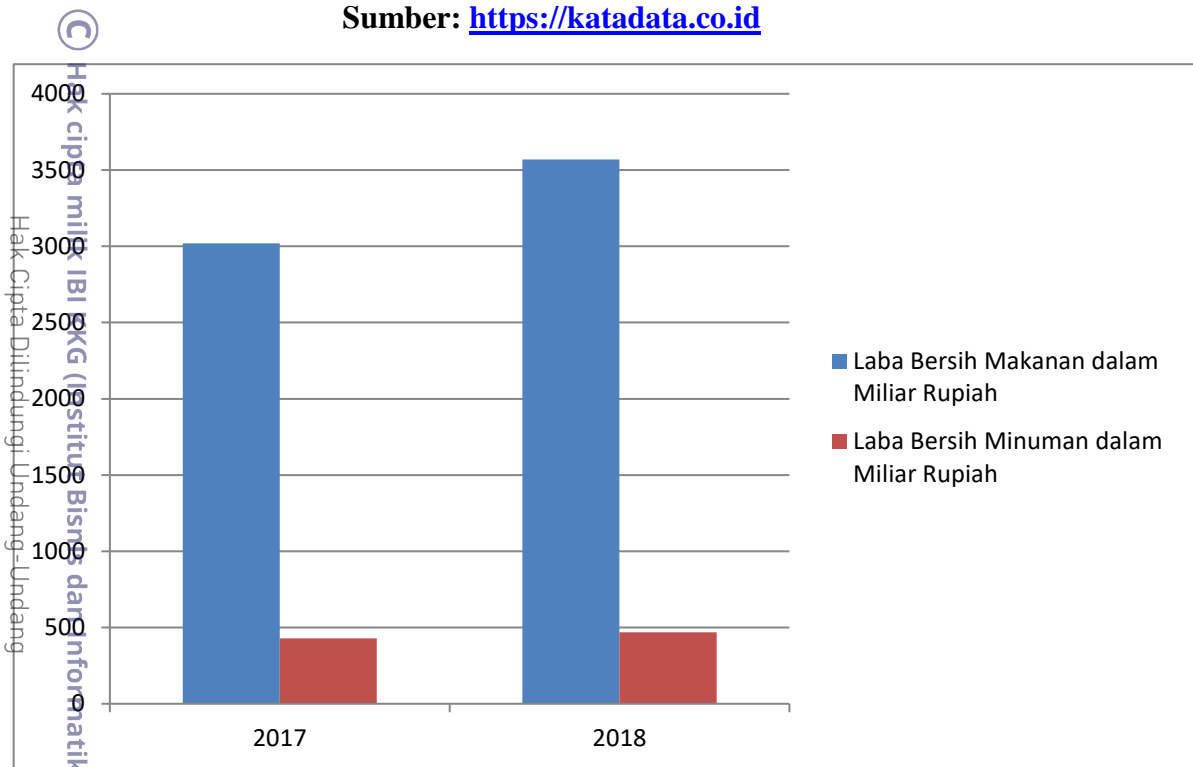
(Sumber: <https://katadata.co.id>)

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.



Gambar 1.1 Laba Bersih Makanan dan Minuman Pizza Hut

Sumber: <https://katadata.co.id>



Dilihat dari Kualitas Produk pada berbagai persaingan, harga produk Pizza Hut fokus pada harga yang terjangkau dan produk pizza yang lebih tebal. Sehingga dengan harga yang sama maupun lebih murah, Pizza Hut dapat membuat konsumen lebih kenyang. Selain itu, variasi dari produknya pun lebih banyak dengan harga yang jauh lebih murah. Dari segi rasa, Pizza Hut sudah lebih mengadopsi selera orang Asia, khususnya Indonesia.

Dari Kualitas Layanan, Pizza Hut menerapkan budaya Indonesia yang sopan, ramah, tanggap, murah senyum, dan konsumen dianggap benar-benar harus dilayani bagai seorang “raja”. Dapat dinilai dari bagaimana melayani konsumen mulai dari memesan makanan/minuman, mengambil pesanan, sampai membersihkan sisa-sisa makanan sendiri (mengingat bahwa di Indonesia masih belum terbiasa budaya seperti itu).

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 © Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Sedangkan kepuasan pelanggan dapat dinilai dari bagaimana konsumen merasa puas akan Pizza Hut secara seluruh aspek bisnis yang ada. Pizza Hut menjadi salah satu restoran pizza yang mampu menarik para konsumen, karena pelanggan sudah mengenal Pizza Hut dari dulu, terbukti akan produk yang berkualitas, layanan yang berkualitas, dan diharapkan membuat konsumen menjadi puas.

Loyalitas pelanggan dapat dinyatakan sebagai komitmen sikap yang mengarah ke hubungan dengan merek. Dapat diukur dari pembelian ulang dan kombinasi sikap serta perilaku dimoderatori oleh karakter individu pelanggan dan situasi pembelian.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk mempengaruhi loyalitas pelanggan Pizza Hut?
2. Apakah kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan Pizza Hut?
3. Apakah kualitas kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan Pizza Hut?
4. Apakah loyalitas pelanggan dapat mempengaruhi pendapatan Pizza Hut?
5. Bagaimana Pizza Hut menghadapi pesaingnya?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk mempengaruhi loyalitas pelanggan Pizza Hut?
2. Apakah kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan Pizza Hut?
3. Apakah kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan Pizza Hut?



## D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang diterapkan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah Pizza Hut.
2. Subjek Penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli atau mengonsumsi produk di Pizza Hut.
3. Wilayah penelitian adalah Jakarta.

## E. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut.”

## F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapat gambaran tentang:

1. Kualitas produk Pizza Hut.
2. Kualitas layanan Pizza Hut.
3. Kepuasan pelanggan Pizza Hut.
4. Loyalitas pelanggan Pizza Hut.
5. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut.
6. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut.
7. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Pizza.



## G. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi perusahaan

Dengan mengetahui seberapa kuat pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pizza Hut, maka bisa diharapkan memberi masukan bagi perusahaan untuk mengevaluasi dan menyusun kembali strategi dan program pemasaran di masa yang akan datang untuk meningkatkan profitabilitas.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai salah satu bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian.

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.