

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, banyak bisnis waralaba dalam bidang *fast food* berkembang semakin variatif, khususnya di daerah Kudus dengan berbagai *brand*, varian produk, dan harga. Kondisi tersebut memberikan gambaran bagi pelaku usaha bahwa pertumbuhan bisnis ini semakin meningkatkan intensitas persaingan bisnis. Hal ini menjadi tantangan bagi perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya sering dengan upaya mendapatkan keuntungan yang memadai. Bisnis waralaba di bidang *fast food* cepat bertumbuh di Indonesia seiring dengan peningkatan jumlah masyarakat kelas menengah. Keberadaan masyarakat kelas menengah ini semakin menggairahkan para pelaku bisnis *fast food*, karena perilaku mereka yang cenderung konsumtif karena mengikuti tren gaya hidup modern. Salah satu contoh bisnis yang dapat berkembang pesat dan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis dalam bidang makanan. Persaingan bisnis yang semakin ketat ditandai dengan banyaknya bisnis pada bidang *fast food* yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama akan tetapi pelayanan dan harga beraneka ragam.

Konsumen yang setia pada sebuah merek mereka adalah mereka yang selalu melakukan pembelian berulang pada merek yang sama secara kontinyu Kotler dan Keller (2016). Loyalitas konsumen telah menduduki tempat paling menonjol dalam teori dan praktik pemasaran dan berperan penting dalam implementasi usaha karena berkaitan erat dengan profitabilitas. Pemahaman mendalam tentang loyalitas konsumen produk *fast food* sangat diperlukan untuk

memastikan keberlangsungan hidup bisnis dan dapat mengatur pertumbuhan dalam jangka panjang. Dalam membangun loyalitas konsumen tidaklah mudah apalagi menghendaknya secara cepat karena loyalitas tidak muncul secara tiba-tiba melainkan memerlukan strategi untuk mencapainya. Konsumen yang loyal biasanya sudah merasa puas dengan produk atau jasa yang pernah diterimanya (Qomariah, 2016).

Dalam persaingan dunia bisnis semakin ketat seperti saat ini perusahaan harus memiliki cara agar mampu memenangkan persaingan pasar. Faktor yang utama adalah menciptakan kepuasan di hati konsumen. Kepuasan konsumen saja tidak dapat mencapai tujuan mempertahankan konsumen, karena konsumen adalah kondisi konsumen pasif, sedangkan loyalitas adalah hubungan aktif atau proaktif dengan konsumen (Tweneboah-Koduah and Farley, 2015). Sedangkan menurut Tjiptono (2018), kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian.

Kualitas layanan menjadi salah satu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Peran kualitas layanan juga sangat berpengaruh dalam hal menciptakan kepuasan bagi konsumen karena kualitas layanan dapat berupa suatu nilai tambah bagi suatu produk atau sebagai daya tarik dengan harapan mampu menarik konsumen baru, mempertahankan konsumen yang sudah ada dan mengantisipasi pindahnya konsumen serta menciptakan keunggulan khusus bagi suatu produk atau sebagai daya tarik dengan harapan mampu menarik konsumen baru, mempertahankan konsumen yang sudah ada dan mengantisipasi pindahnya konsumen serta menciptakan keunggulan khusus.

Menurut Lupiyoadi (2013:216), kualitas layanan sebagai seberapa jauh perbedaan seperti antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima. Kualitas layanan berupaya menjadi pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen guna agar mencapai tingkat keunggulan dari apa yang seperti diharapkan oleh konsumen dan bertujuan agar para konsumen merasa puas akan layanan yang diterimanya. Tingginya kepuasan pelanggan tidak lain juga dipengaruhi oleh kualitas produk.

Pengertian kualitas produk menurut Kotler dan Amstrong (2012) adalah sekumpulan ciri-ciri karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan merupakan suatu pengertian dari gabungan daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk. Selain didapat dari kualitas produk, peran harga juga sangat berpengaruh dalam hal menciptakan kepuasan dan loyalitas bagi konsumen. Karena harga merupakan salah satu komponen yang

menghasilkan pendapatan sedangkan yang lainnya tidak. Satu-satunya elemen yang dapat menghasilkan pendapatan adalah harga, sedangkan elemen lainnya menimbulkan atau merupakan biaya (Fandy Tjiptono 2015:151).

Bagi konsumen, harga sering dikaitkan dengan manfaat yang diperoleh atas suatu barang atau jasa. Setiap konsumen pasti memiliki sejumlah harapan (*expectation*) pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang digunakan. Fenomena menjamurnya bisnis usaha waralaba dibidang *fast food* terjadi di Kudus. Contohnya terdapat aneka ragam bisnis usaha waralaba dibidang *fast food* di Kudus yaitu seperti rumah makan, depot, dan café sampai dengan bisnis kuliner yang disajikan dan semakin berkembangnya jumlah gerai yang menyajikan usaha waralaba bidang *fast food* di Kudus.

Berdasarkan hasil observasi wawancara dengan pihak karyawan *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten, diketahui *Rocket Chicken* pada Cabang Getas Pejaten ini yang bergerak dibidang fast food. Konsep dalam menyajikan produk makanan yang berkualitas, sehat, halal, memiliki cita rasa yang khas dan harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Namun tetapi, terkadang rasa pada tiap produk makanan yang dimasak oleh beda karyawan rasanya pun juga berbeda-beda. Konsep dalam menyajikan makanan yang berkualitas, sehat, halal, memiliki cita rasa yang khas dan harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat.

Kualitas layanan yang diberikanpun cukup baik dari segi penampilan karyawan yang rapih, ketanggapan karyawan dalam merespon kebutuhan konsumen dan keramhan yang diberikan ketika melayani konsumen seperti dapat dilihat dari media sosial terkait respon konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten terdapat hasil bahwa konsumen cukup puas terhadap layanan yang diberikan oleh *Rocket Chicken* meskipun terdapat sedikit keluhan dari sebagian kecil konsumen terkait kurangnya memperhatikan kebersihan pada lingkungan dan tempat makan serta antrian yang panjang.

Kesuksesan *Rocket Chicken* tidak lepas dari strategi yang diterapkan di seluruh cabang *Rocket Chicken* yang berada di Kabupaten Kudus, kesesuaian harga dengan kualitas dan manfaat produk juga cukup memberikan rasa puas bagi konsumen seperti makanan enak, akan tetapi harganya bersahabat dengan kantong dan banyaknya pilihan menu. Namun, sekarang banyak sekali usaha waralaba dibidang *fast food* yang harganya juga lebih murah. Seperti contoh perbandingan persaingan harga menu makanan yang memiliki bidang *fast food* yang sama :

### **Tabel 1.1**

## Harga Produk Rocket Chicken dan Pesaing

| Produk                                | Harga Rocket Chiken | Harga Pesaing |
|---------------------------------------|---------------------|---------------|
| Sayap + Nasi + Es Teh                 | 9.600               | 9.400         |
| Dada/Paha Atas + Nasi + Es Teh        | 17.400              | 15.000        |
| Paha Bawah + Nasi + Es Teh            | 13.800              | 11.700        |
| Sayap Geprek + Nasi + Es Teh          | 15.000              | 12.850        |
| Dada/Paha Atas Geprek + Nasi + Es Teh | 18.000              | 18.600        |
| Paha Bawah + Nasi + Es Teh            | 16.000              | 15.150        |

Sumber : *Rocket Chicken* dan Olive Geprek Ekspres, 2022

Dari hasil observasi wawancara dengan pihak *owner* Rocket Chicken Cabang Getas Pejaten, ada beberapa keluhan konsumen pada tahun 2021-2022 :

**Tabel 1.2**

### **Keluhan Konsumen Pada *Rocket Chicken***

| No. | Keluhan Konsumen                                |
|-----|---|
| 1.  | Pelayan kurang tanggap dalam melayani konsumen. |
| 2.  | Kemasan produk makanan yang kurang menarik.     |

|     |  |
|-----|--|
| No. | Keluhan Konsumen                               |
| 3.  | Harga lebih tinggi dibandingkan pesaing.       |
| 4.  | Rasa masakan yang disajikan tidak selalu sama. |

Sumber : *Owner Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten, 2022

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nthaza gayatry dan Woen Singgih (2021), mengenai pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga normal terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada *Burger King* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kualitas produk dan harga berpengaruh secara positif atau signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada. Penelitian yang dilakukan oleh Joko Bagio Santoso (2019), mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen (studi pada konsumen Geprek Benu Rawamangun). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh positif atau tidak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen, sedangkan variabel kepuasan konsumen berpengaruh positif atau signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Berdasarkan pada uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Loyalitas Konsumen Pada *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus”**.

## 1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka ruang lingkup bentuk penelitian adalah :

1. Subjek penelitian adalah konsumen terhadap *Rocket Chicken* pada cabang Getas Pejaten di Kota Kudus.
2. Variabel endogen dalam penelitian digunakan adalah kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.
3. Variabel eksogen dalam penelitian digunakan adalah kualitas layanan, kualitas produk dan harga.

4. Variabel intervening dalam penelitian digunakan adalah kepuasan konsumen.
5. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan yaitu bulan oktober dan november tahun 2022 setelah proposal disetujui.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berikut beberapa permasalahan pada *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus.

- a. Berdasarkan tabel satu masalah pada variabel kualitas layanan *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus adalah terdapat kualitas layanan yang dimana pelayan kurang tanggap dalam melayani konsumen. Hal ini menjadi pertimbangan konsumen untuk menggunakan jasa layanan tersebut.
- b. Berdasarkan tabel dua masalah pada variabel kualitas produk *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus adalah konsumen merasa konsumen merasa pada penampilan kemasan produk makanan yang kurang menarik. Hal ini menjadi pertimbangan konsumen untuk membandingkan kemasan produk makanan yang serupa dengan yang lain.
- c. Berdasarkan tabel tiga masalah pada variabel harga *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus adalah perbandingan harga yang berkali-kali dilakukan oleh konsumen dari *Rocket Chicken* dengan usaha *fast food* lain yang menjadikan konsumen lebih memilih harga yang lebih bersaing. Hal ini menjadi pertimbangan konsumen untuk memilih yang dimana memiliki makanan serupa dengan harga yang terjangkau.
- d. Berdasarkan tabel empat masalah pada variabel kepuasan kosumen *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus adalah konsumen merasa rasa masakan yang disajikan tidak selalu sama. Hal ini menjadi pertimbangan konsumen karena setiap beda karyawan juga mempengaruhi rasa pada makanan.
- e. Berdasarkan tabel diatas masalah pada variabel loyalitas konsumen *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus adalah dilihat dari kriteria variabel-variabel yang dijelaskan diatas menjadikan konsumen merasa kebutuhannya belum sepenuhnya puas dalam menggunakan layanan *Rocket Chicken* Getas Pejaten.

Dari uraian rumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kuallitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada *Rocket Chiken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus?
3. Apakah harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus?
4. Apakah kuallitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pada *Rocket Chiken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus?
5. Apakah kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pada *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus?
6. Apakah harga berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pada *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus?
7. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pada *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada *Rocket Chicken* cabang Getas Pejaten Kota Kudus.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada *rocket Chicken* cabang Getas Pejaten Kota Kudus.
3. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada *Rocket Chicken* cabang Getas Pejaten Kota Kudus.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen pada *Rocket Chicken* cabang Getas Pejaten Kota Kudus.
5. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pada *rocket Chicken* cabang Getas Pejaten Kota Kudus.
6. Untuk menganalisi pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen pada *Rocket Chicken* cabang Getas Pejaten Kota Kudus.

7. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada *Rocket Chicken* cabang Getas Pejaten Kota Kudus.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan penelitian memberikan berkepentingan baik secara teoritis maupun praktis antara lain sebagai berikut :

#### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan untuk menambah pengetahuan dalam pengembangan ilmu dibidang manajemen pemasaran terkait penelitian tentang hubungan antara variabel kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen serta loyalitas konsumen pada *Rocket Chicken* Cabang Getas Pejaten Kota Kudus.

#### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan *Rcoket Chicken* dalam menjaga kepuasan konsumen untuk kemajuan perusahaan yang baik sehingga loyalitas konsumen dapat dicapai.

