

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Permasalahan

Dewasa ini usaha waralaba asing di bidang restoran *fast food* di Indonesia telah berkembang dengan pesat. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya restoran *fast food* yang ada, seperti: Mc Donald's, Kentucky Fried Chicken, Arby's, California Fried Chicken, Wendy's, A & W, dan masih banyak lagi.

Menurut catatan Asosiasi Restoran Waralaba Indonesia (ARWI) tanda-tanda bahwa restoran semacam ini terus berkembang adalah dengan munculnya 81 buah merek *fast food* yang beroperasi melalui sistem *franchise* baik dari luar negeri maupun dari dalam negeri yang tersebar di kota-kota besar seperti: Jakarta, Surabaya, Bandung, Medan, Semarang, dan sebagainya. Dari 81 buah merek *fast food* tersebut, 68 buah merek *fast food* berasal dari luar negeri sedangkan 13 buah lainnya berasal dari dalam negeri (Warta Ekonomi, 1996:78).

Melihat banyaknya produsen yang mengelola restoran *fast food* yang ada, maka konsumen pun memiliki semakin banyak alternatif dalam mengkonsumsi *fast food*. Oleh karena itu, restoran-restoran *fast food* yang ada dituntut untuk memperhatikan kepuasan konsumen yaitu dengan berusaha memberikan "yang terbaik" guna memuaskan kebutuhan, keinginan, dan harapan dari para konsumen. Dengan terciptanya kepuasan konsumen tersebut, diharapkan dapat mendorong loyalitas konsumen terhadap restoran *fast food* tertentu.

Melihat perkembangan yang terjadi akhir-akhir ini, perusahaan juga tidak dapat lagi beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap mengenai kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Hal ini disebabkan karena ada perusahaan-perusahaan tertentu yang kurang memberikan tanggapan/*feedback* terhadap keluhan dan saran yang disampaikan oleh pelanggan, sehingga banyak diantara mereka yang akan mengurangi pembelian atau bahkan ada yang beralih ke restoran *fast food* yang lain. Untuk menanggulangi hal tersebut, perusahaan sebaiknya mengadakan survei berkala untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu dengan membuat daftar pertanyaan untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan.

Melihat permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka diadakan survei mengenai kepuasan dan loyalitas konsumen pada restoran *fast food* Mc Donald's.

Dalam hal ini akan diteliti tentang kepuasan konsumen terhadap *product related factors*, *service related factors*, serta *purchase factors*. Sedangkan loyalitas konsumen (*brand loyalty*) diukur melalui pola-pola pembelian aktual yang terdapat dalam *habitual behavior*, yaitu dalam bentuk *repurchase rate*.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dalam penelitian ini diajukan permasalahan:

1. Apakah faktor-faktor kepuasan konsumen (*product related factors*, *service related factors*, dan *purchase factors*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen ?

2. Di antara tiga variabel yang telah dipilih, variabel manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas konsumen ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kepuasan konsumen terhadap *Product Related Factors*, *Service Related Factors* dan *Purchase Factors* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen *fastfood* Mc.Donald's.
2. Untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk memberikan informasi bagi pihak restoran *fast food* Mc Donald's mengenai sejauh mana pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, serta variabel mana yang paling berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat disumbangkan kepada peneliti lain untuk menambah pengetahuan tentang kepuasan konsumen serta pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen.

### **1.5. Sistematika Skripsi**

Untuk mempermudah pemahaman tentang skripsi ini, penulis akan menyajikan sistematika skripsi yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

#### **Bab 1. Pendahuluan**

Dalam bab ini akan dijelaskan secara singkat mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **Bab 2. Tinjauan Kepustakaan**

Dalam bab ini akan diuraikan beberapa konsep dan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, juga diungkapkan secara ringkas dan jelas hasil penelitian terdahulu serta perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan. Setelah itu juga ditampilkan hipotesis kerja yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang telah dirumuskan.

#### **Bab 3. Metode Penelitian**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai langkah-langkah untuk melakukan kegiatan penelitian mulai dari desain penelitian sampai dengan pemilihan alat-alat analisis.

#### **Bab 4. Analisis Dan Pembahasan**

Dalam bab ini akan menampilkan gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data, analisis data, serta pembahasan hasil penelitian.

## Bab 5. Simpulan Dan Saran

Dalam bab ini berisi simpulan dan saran dari analisa dan pembahasan di bab 4.

