BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaruh globalisasi dalam dunia industri saat ini mengakibatkan persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat. Berdasarkan hal tersebut, maka perusahaan dituntut untuk terus berkembang untuk mampu menghadapi persaingan yang ada. Salah satu yang dianggap cukup ramai dalam persaingan ketat ini adalah industri di bidang makanan. Padatnya aktivitas di zaman modern kini menyebabkan beberapa orang tidak mempunyai waktu luang untuk mempersiapkan makanan dirumah dan cenderung ingin menikmati makanan siap saji. Semakin tinggi tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga, dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler, 2014).

Semakin tinggi tingkat mutu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, maka akan semakin tinggi tingkat terpenuhinya kebutuhan pelanggan yang biasa dinyatakan oleh tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing. (Rambat, 2013). Oleh karena itu, menciptakan produk berkualitas dan memberikan pelayanan yang baik adalah kunci utama untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Iklim kompetisi restoran cepat saji pun semakin terasa dengan bermuculannya restoran cepat saji lain yang jaraknya berdekatan. Meningkatnya persaingan telah mengarahkan restoran cepat saji untuk mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Berdasarkan hal itu, maka perusahaan diharuskan untuk dapat meningkatkan kemampuan produksinya dalam menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan memberikan pengalaman yang baik kepada setiap pelanggan yang berkunjung. KFC sendiri sudah cukup terkenal dengan

jargonnya yaitu “Jagonya Ayam”, *brand* KFC telah mendapatkan kepercayaan di masyarakat sebagai restoran yang menjual ayam goreng bercita rasa yang tinggi dengan bumbu rahasianya. KFC cabang Metland Tambun telah menyediakan sarana untuk mensurvei pelanggannya dengan menyertakan tautan survei pada setiap struk yang akan didapat oleh pelanggan setelah melakukan pembelian di KFC cabang Metland Tambun.

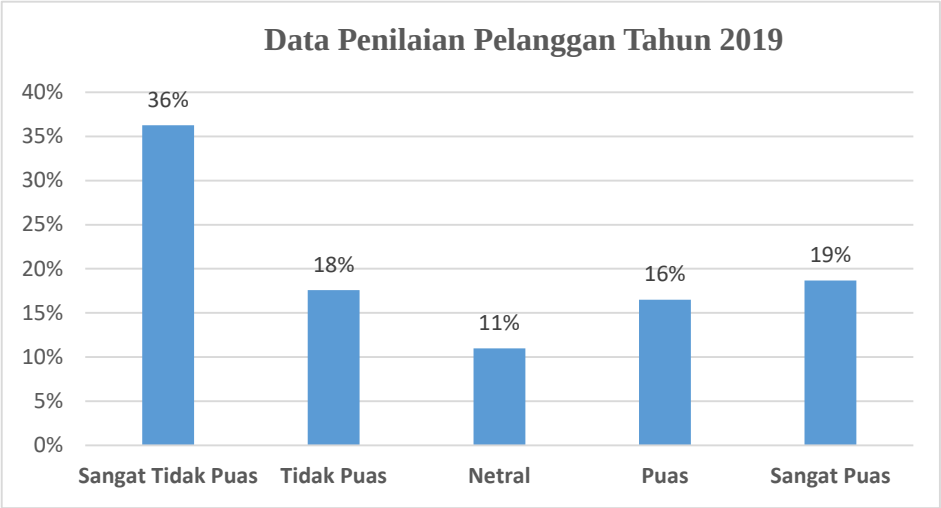
Berikut adalah beberapa kategori penilaian beserta persentase penilaian dari masing-masing kategori tersebut:

Tabel 1.1 Data Penilaian Konsumen Bulan Januari 2019-Desember 2019

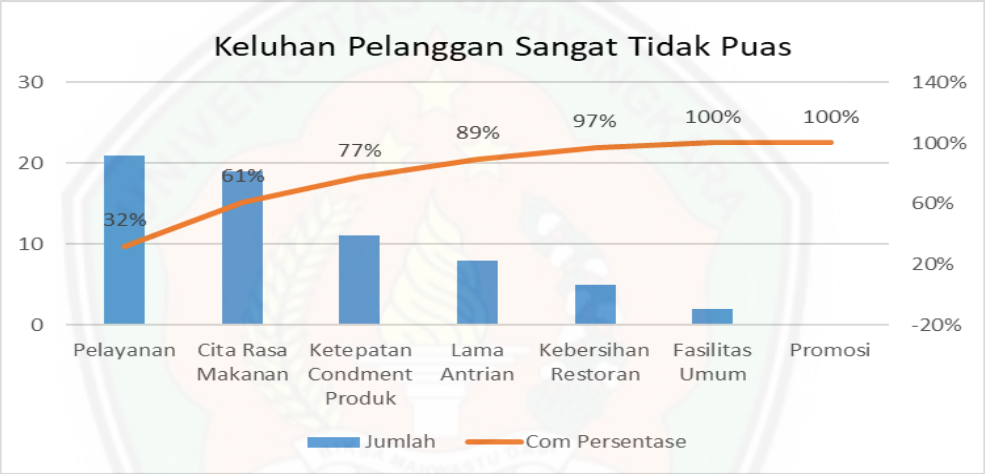
Kategori Keluhan	**Sangat Tidak Puas**	**Tidak Puas**	**Netral**	**Puas**	**Sangat Puas**
Cita Rasa Makanan	19	11	5	6	9
Lama Antrian	8	3	4	5	3
Pelayanan	21	6	5	7	10
Kebersihan Restoran	5	2	0	3	2
Ketepatan Produk	11	5	1	3	4
Fasilitas Umum	2	5	4	5	4
Promosi	0	0	1	1	2
TOTAL	66	32	20	30	34
Persentase	36%	18%	11%	16%	19%

Sumber: KFC Metland Tambun, 2020

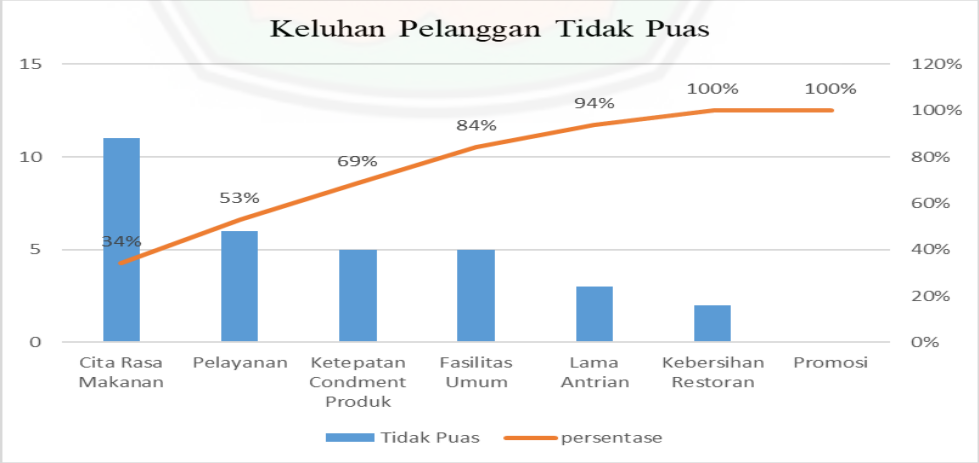
Sangat Tidak Puas	36%
Tidak Puas	18%
Netral	11%
Puas	16%
Sangat Puas	19%



Gambar 1.1 Grafik Persentase Data Penilaian Pelanggan Tahun 2019



Gambar 1.2 Diagram Pareto Keluhan Pelanggan Sangat Tidak Puas



Gambar 1.3 Diagram Pareto Keluhan Pelanggan Tidak Puas

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjabaran latar belakang yang sudah disampaikan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan diantara faktor-faktor tersebut, faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat digunakan untuk meminimalisir komplain dari pelanggan (*zero complain*) dan meningkatkan kualitas produk serta pelayanan di KFC cabang Metland Tambun guna mendapatkan kepuasan dari pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk dan pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di KFC cabang Metland Tambun?
2. Apakah faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di KFC cabang Metland Tambun?
3. Bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini:

1. Mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Mengetahui cara untuk menigkatkan kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Pada penulisan penelitian ini, penulis membatasi masalah atau ruang lingkup penulisan pada hal-hal yang berkaitan dengan kualitas produk dan pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yang secara langsung

juga akan berpengaruh terhadap jumlah transaksi di KFC cabang Metland Tambun. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan selama 3 bulan yaitu pada bulan April hingga Juni 2020. Sedangkan pengolahan data penelitian dilakukan pada akhir bulan Juni hingga Juli 2020.

1.6 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan memperoleh dua kegunaan, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis sebagai berikut:

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori perilaku konsumen yang berkenaan langsung dengan pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Kentucky Fried Chicken* cabang Metland Tambun.

1.6.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada perusahaan dengan adanya informasi sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk mengetahui arti pentingnya penerapan pelayanan yang prima guna memberikan kepuasan kepada pelanggan yang mana secara tidak langsung, perusahaan akan mendapatkan loyalitas dari pelanggan melalui pelayanan yang baik, pelanggan mendapat pengalaman yang baik saat datang ke KFC cabang Metland Tambun dan mereka akan puas.

b. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan penulis dapat menghasilkan informasi yang berguna mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan pelayanan di KFC cabang Metland Tambun.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pengkajian, penulisan, pembahasan, dan penyusunan penelitian ini, maka peneliti membuat sistematika penulisan yaitu sebagai berikut:

a. BAB I. PENDAHULUAN

   Bab ini memberikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, tujuan yang akan di dapat, serta manfaat yang diperoleh oleh perusahaan dan penulis. Terdapat pula batasan masalah serta metode penulisan penelitian yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan pengumpulan data.

b. BAB II. LANDASAN TEORI

   Bab ini memberikan pengertian, teori-teori serta penjelasan yang berhubungan dengan kualitas produk, pelayanan dan kepuasan pelanggan.

c. BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

   Cara-cara, langkah dan alur yang diambil penulis dalam melakukan penelitian. Seperti pengumpulan data, pengolahan data beserta metodenya.

d. BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

   Bab ini menjelaskan tentang bagaimana pengaruh kualitas produk dan pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

e. BAB V. PENUTUP

   Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil pembahasan serta saran-saran untuk penelitian kedepannya yang bisa diberikan berdasarkan pengamatan dan penelitian yang dilakukan.

f. DAFTAR PUSTAKA

   Menuliskan sumber-sumber referensi yang dianggap valid dan sesuai dengan penulisan penelitian ini.