

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modernisasi seperti sekarang ini, dapat membawa pengaruh atau kebiasaan konsumen baik dalam gaya hidup (*life style*) maupun pola konsumsi yang selalu ingin mengikuti trend. Pola konsumsi masyarakat yang mengalami perubahan serta prospek industri restoran siap saji dapat menimbulkan perusahaan-perusahaan yang muncul dalam industri makanan semakin kompetitif. Pergeseran budaya masyarakat Indonesia semakin modern terutama di perkotaan yang menyukai makanan yang praktis dan instan. Perubahan budaya masyarakat Indonesia biasanya ditunjukkan oleh perubahan gaya hidup.

Gaya hidup diperkotaan yang semakin modern mengakibatkan masyarakat sulit untuk menghindari dari makanan jenis *fast food*. *Fast food* mempunyai cara pelayanan yang berbeda dari yang lain diantaranya bisa dihidangkan kapan saja, higienis, dan juga cepat serta dianggap sebagai makanan bergengsi. Fenomena yang berkembang dalam masyarakat Indonesia yaitu adanya kecenderungan terjadinya perubahan gaya hidup akibat dari ekspansi industri pangan yang dimanifestasikan ke dalam bentuk restoran siap saji. Generasi muda lebih suka makan dan menghabiskan waktu ke mall, ke cafe dan tentunya dengan makanan-makanan ala barat atau restoran siap saji seperti, McDonald's, Pizza Hut, CFC, KFC dan lain sebagainya.

PT. Sari Melati Kencana adalah perusahaan pemegang hak waralaba tunggal Pizza Hut Indonesia, kehadiran Pizza Hut sangat menguntungkan konsumen menyadari bahwa Pizza Hut termasuk restoran cepat saji dimana konsumen tidak perlu waktu lama untuk mendapatkannya. Selain cepat dan praktis, restoran Pizza Hut juga memberikan kenyamanan dalam pelayanan dan juga suasana di tempat makannya. Bagi Pizza Hut kepuasan pelanggan adalah hal utama, karena pelanggan yang merasa puas akan memberikan keuntungan kepada perusahaan. Selain itu, pelanggan akan menjadi pelanggan yang setia, dan juga pelanggan akan melakukan komunikasi "*word of mouth communication*" yang positif.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, banyak usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan. Namun salah satu yang dirasakan paling penting adalah memahami perilaku konsumen. Selain itu, pihak Pizza Hut harus mengetahui karakteristik konsumen secara umum. Hal ini dapat bermanfaat bagi perusahaan karena konsumsi produk setiap wilayah berbeda satu sama lain. Berdasarkan hal tersebut maka permintaan terhadap makanan siap saji semakin meningkat, berarti merupakan peluang bisnis bagi pelaku bisnis makanan siap saji ini. Banyak sekali brand yang dipasarkan saat ini diantaranya KFC, McDonald's, CFC, A&W dan yang lainnya, sehingga tingkat persaingan semakin tinggi.

Untuk menghadapi persaingan yang tinggi memerlukan keunggulan bersaing, berbagai upaya dilakukan perusahaan dalam meningkatkan volume penjualannya diantaranya dengan mempertahankan kualitas layanan, harga dan citra merk. Banyak perusahaan yang menjanjikan penawaran kualitas layanan yang baik dan sesuai harapan konsumen, namun pada kenyataannya banyak juga konsumen yang merasakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga konsumen berpaling dan mencari layanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Suatu layanan yang baik tentunya akan mendapatkan tanggapan yang positif dari konsumen itu sendiri. Suatu perusahaan dapat memenangkan dalam menarik pelanggannya merupakan salah satu contoh penerapan kualitas layanan yang baik sesuai dengan apa yang diusahakan perusahaan.

Kualitas layanan mengacu pada suatu faktor pendorong bagi konsumen dalam memutuskan pembelian terhadap suatu produk yang diinginkannya, dengan mutu atau kualitas layanan yang baik yang diterima, maka konsumen akan merasa puas. Mutu atau kualitas layanan berpusat pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen yaitu senyum, ramah, speed dan akurasi.

Restoran ini memiliki citra merk yang baik serta *prestige* yang cukup tinggi, dilatar belakangi *lifestyle* masyarakat sekarang yang pada umumnya dengan kondisi kota yang macet, kesibukan di kantor dan juga sekedar

kebersamaan keluarga yang terjaga di dalam rumah. Dan juga tempat dan fasilitas yang terkesan mewah dan nyaman, mendorong konsumen ingin selalu datang ke gerai Pizza Hut. Oleh karena itu, Pizza Hut selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan agar tercipta produk yang memiliki citra merek dan berkualitas.

**Tabel 1.1**  
**Produk Restoran Pizza Hut**

No	Nama Produk
1	Pizza
2	Pasta
3	Nasi
4	Appetizer
5	Dessert
6	Paket Sensasi Delight
7	Minuman

Sumber: [www.pizzahut.co.id](http://www.pizzahut.co.id)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa tidak hanya produk pizza saja yang disajikan oleh PT. Sari Melati Kencana. Seiring dengan perkembangan konsumen, Pizza Hut melakukan banyak strategi dalam pengembangan usahanya. Mulai dari menambah variasi rasa dari produk pizzanya sendiri, kemudian menambah menu - menu lain seperti nasi dan pasta dengan berbagai pilihan rasa dan varian yang unik dan berbeda dari merek lain. Akan tetapi produk pizza tetap menjadi produk unggulannya. Banyaknya pesaing dengan produk serupa Pizza Hut di Bekasi Utara seperti Paparonz, Domino Pizza dan lain - lain membuat konsumen memiliki banyak pilihan untuk mempertimbangkan berbagai macam produk yang ditawarkan. Pizza Hut cenderung menawarkan harga yang cukup mahal dibandingkan dengan restoran pizza lainnya, namun Pizza Hut berusaha memberikan produk yang berkualitas dan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Adanya potongan harga pada menu yang ditawarkan dan promo yang menarik setiap harinya. Pizza Hut harus menetapkan harga yang tepat karena konsumen saat ini lebih selektif dalam mengevaluasi suatu produk. Mengingat apabila harga yang ditawarkan relatif lebih tinggi dibandingkan harga pesaing, sedangkan kualitas produk relatif sama, tentunya mengakibatkan permintaan akan produk yang kita tawarkan akan lebih rendah dibanding pesaing. Sedangkan apabila harga yang ditawarkan lebih rendah dari harga saingan sedangkan kualitas barang tersebut relatif sama, maka permintaan akan barang yang ditawarkan cenderung meningkat.

Selain berinovasi untuk produk agar dapat bersaing, perusahaan harus mempunyai suatu merek (*brand*) agar dapat mempermudah konsumen untuk mengenali suatu produk dan menjadikan suatu ciri khas dari perusahaan tersebut. Merek menjadi komponen penting dalam bisnis, karena keberadaan mereka mempermudah konsumen mengidentifikasi suatu produk. Oleh karena itu, kepercayaan dan rasa yakin konsumen akan suatu produk yang memiliki merek lebih tinggi dibanding produk yang tidak memiliki merek. Sehingga, sangatlah penting bagi perusahaan untuk menciptakan produk yang memiliki merek yang bercitra baik di masyarakat, serta mampu melindungi dan meningkatkan merek di pasar. Dengan adanya merek, konsumen akan lebih mudah mengidentifikasi suatu produk dari saingan lainnya.

Peneliti juga ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, harga dan citra merk yang berada di Pizza Hut Summarecon Mall Bekasi Utara, selain itu dengan kualitas pelayanan, harga dan citra merk Pizza Hut yang ditetapkan, sejauh mana dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul skripsi : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MERK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RESTORAN PIZZA HUT SUMMARECON MALL BEKASI UTARA”**

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada restoran pizza hut summarecon mall bekasi utara?
2. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada restoran pizza hut summarecon mall bekasi utara?
3. Apakah terdapat pengaruh citra merk terhadap keputusan pembelian pada restoran pizza hut summarecon mall bekasi utara?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan citra merk terdapat pengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada restoran pizza hut summarecon mall bekasi utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada restoran pizza hut summarecon mall bekasi utara
2. Untuk Mengetahui bagaimana pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada restoran pizza hut summarecon mall bekasi utara
3. Untuk Mengetahui bagaimana pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian pada restoran pizza hut summarecon mall bekasi utara
4. Untuk Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, harga dan citra merek berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada restoran pizza hut summarecon mall bekasi utara

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian antara lain dapat memberikan masukan bagi beberapa pihak antara lain adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan-masukan yang berharga bagi merek pizza hut tersebut, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan dan mengembangkan kebijakan yang



berhubungan dengan citra merek *brand image* agar terus selalu di percaya konsumen untuk selalu menggunakan produknya.

- b. Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya dalam melakukan keputusan pembelian pajak pertambahan nilai dan pertumbuhan ekonomi bekasi kota.

## 2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam rangka penerapan teori-teori yang telah didapat di bangku perkuliahan serta untuk mengetahui sejauh mana tingkat kemampuan peneliti dalam meneliti sebuah masalah.
- b. Dapat menambah perbendaharaan referensi di perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya serta menambah pengetahuan dan informasi khususnya mahasiswa jurusan Ekonomi Manajemen Pemasaran yang akan meneliti masalah yang sama.
- c. Sebagai bahan referensi dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian ini.

### 1.5 Batasan Masalah

Dari rumusan masalah di atas maka perlu adanya pembatasan masalah serta ruang lingkupnya agar dalam melakukan penelitian nantinya tidak terlalu melebar. Selain itu, tujuannya adalah untuk mempermudah ketika melakukan analisis. Penelitian ini hanya terfokus pada kualitas pelayanan, harga dan citra merk yang mampu mempengaruhi dalam keputusan pembelian pada restoran pizza hut summarecon mall bekasi utara.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam pembacaan, secara umum penelitian ini akan dibuat dalam 5 bab yang terdiri :

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Menguraikan dan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Menguraikan tentang dasar-dasar teori sesuai variabel, dilengkapi dengan hasil penelitian terdahulu, dan kerangka teori.

### **BAB III        METODOLOGI PENELITIAN**

Menguraikan tentang penjelasan bagaimana penelitian ini akan dilaksanakan yang disertai dengan jenis dan sumber data serta metode pengumpulan data dan metode analisis

### **BAB IV        HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang pendeskripsian objek penelitian serta pembahasan mengenai hasil analisis tersebut

### **BAB V         PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dari penelitian serta implikasi manajerial untuk perusahaan dan pembaca.