

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari kebutuhan dan keinginan konsumen, tentu saja dengan melihat faktor kebutuhan akan keinginan dari konsumen itu sendiri, seperti dalam memenuhi kebutuhan mendasar yaitu makan dan minum. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, maka dapat memberikan masukan penting bagi perusahaan dalam merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya.

Kepuasan konsumen merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, konsumen memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi konsumen dalam melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari suatu produk yang dikonsumsinya. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasa dengan kualitas pelayanan yang baik, maka diharapkan mampu memenuhi keinginan konsumen sehingga konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan

perusahaan. Kepuasan konsumen itu sendiri adalah perasaan dan ungkapan senang yang dimiliki seorang konsumen atas pembelian barang dan jasa.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin meningkat, perusahaan harus mulai membenahi sistem pemasarannya. Pemasaran itu sendiri merupakan proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dengan tujuan untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya<sup>1</sup>. Setiap perusahaan harus melakukan kegiatan pemasaran agar perusahaannya dapat tetap bertahan di pasar dan sekaligus dapat menguasai pasar. Kegiatan pemasaran merupakan tolak ukur suatu perusahaan dalam menyampaikan produknya kepada para konsumen.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, pemasaran memegang peranan penting. “ Dalam konsep pemasaran kemasyarakatan dinyatakan bahwa tugas organisasi adalah menentukan kebutuhan, keinginan dan minat pasar sasaran dan memberikan kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif, serta lebih efisien disbanding para pesaing”<sup>2</sup>. Agar dapat bertahan dan menguasai pasar, perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif, untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumennya. Perusahaan harus lebih unggul dan lebih pintar dari para competitor yang menawarkan produk yang sama, sehingga dapat menarik konsumen agar menjadi pelanggan berkelanjutan.

---

<sup>1</sup> Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran edisi kedua belas jilid 1* (Jakarta : Erlangga, 2006) h.6

<sup>2</sup> Armstrong, kotler. *Dasar-dasar Pemasaran* . Jakarta : Intermedia .h18

Hal ini yang sudah dilakukan oleh KFC (*Kentucky Fried Chicken*) . KFC (*Kentucky Fried Chicken*) yang merupakan salah satu restoran cepat saji di Indonesia. KFC (*Kentucky Fried Chicken*) memiliki banyak kompetitor, diantaranya yang paling kuat adalah McDonalds. Selain McDonalds kompetitor restoran cepat saji lainnya yaitu A&W, Hoka-hoka Bento, dan CFC (*California Fried Chicken*).

Hal ini dapat dilihat dari visi dan misi KFC (*Kentucky Fried Chicken*) yaitu “KFC (*Kentucky Fried Chicken*) berkomitmen tinggi memberikan pelayanan yang sensasional guna mencapai kepuasan konsumen”. Untuk mendukung visi dan misi tersebut, maka KFC (*Kentucky Fried Chicken*) mengeluarkan kartu “*It’s wow*”, dimana pelanggan atau konsumen dapat menuliskan segala keluhan atau complain mereka mengenai KFC (*Kentucky Fried Chicken*) pada kartu “*It’s wow*” tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen KFC (*Kentucky Fried Chicken*) khususnya cabang Harapan Indah Bekasi Utara. Hal ini dikarenakan KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Harapan Indah memiliki kompetitor yang lokasinya sangat berdekatan yaitu Mc Donald’s. Permasalahan yang akan dihadapi oleh konsumen adalah bagaimana memilih restoran cepat saji dengan menu utama paket nasi + ayam goreng (*fried chicken*) + soft drink yang sesuai dengan harapan, mengingat bahwa konsumen sekarang ini merupakan konsumen yang kritis dan tergolong *smart costumer* yang membutuhkan banyak

pertimbangan sebelum melakukan pembelian suatu produk untuk mendapatkan suatu kepuasan.

Dengan adanya KFC (*Kentucky Fried Chicken*), maka para konsumen pada Perumahan Pondok Ungu Permai akan lebih mudah menemui restoran cepat saji untuk sekedar makan bersama keluarga maupun untuk merayakan ulang tahun karena lokasinya yang juga strategis, dekat dengan perumahan. Namun kenyataannya kepuasan konsumen KFC (*Kentucky Fried Chicken*) pada warga RW 016 Perumahan Pondok Ungu Permai masih tergolong rendah. Ada beberapa faktor yang menjadi alasan mengapa banyak konsumen yang tidak puas sebagai pelanggan KFC (*Kentucky Fried Chicken*) seperti harga, keamanan, kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu Harga. Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan di RW 016, Pondok Ungu Permai, Bekasi Utara seperti yang di alami Ibu Yulfira (38) warga RW.016 Pondok Ungu Permai sebagai konsumen/pelanggan di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Harapan Indah, Bekasi Utara. Harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan kenyataannya yang ada. Hal ini terjadi ketika akan mengadakan acara ulang tahun anaknya pada bulan Ramadhan tahun lalu. Ibu Yulfira ingin memesan paket untuk acara ulang tahun untuk 50 undangan, dalam brosur tertera bahwa biaya yang dikeluarkan untuk pesta sudah termasuk biaya untuk kue ulang tahun, namun pada kenyataannya saat ingin membayar ke kasir, kue ulang tahun tidak termasuk

ke dalam paket tersebut dan ibu Yulfira harus membayar lagi untuk pembelian kue ulang tahun.

Karena harga yang tidak sesuai dengan kenyataan yang ada mengakibatkan terjadi kekecewaan pada konsumen. Konsumen yang merasa dikecewakan akan terus berpikir negatif terhadap KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang manapun, atas harga-harga promosi yang mereka tawarkan. Akibat dari ketidakpuasan yang diterima konsumen dari promosi sebelumnya oleh pihak KFC (*Kentucky Fried Chicken*), akan berakibat fatal bagi pihak KFC (*Kentucky Fried Chicken*) karena ketidakpuasan yang diterima konsumen akan berakibat hilangnya kepercayaan konsumen kepada perusahaan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah faktor kurangnya keamanan. Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan di RW 016, Pondok Ungu Permai, Bekasi Utara. Keamanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan seorang konsumen merasakan kepuasan. Masalah keamanan ini terjadi disebabkan dari kurangnya jumlah satuan pengamanan (satpam) yang ada di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Harapan Indah Bekasi Utara ini. Hal ini menyebabkan kejadian yang kurang menyenangkan bahkan merugikan seorang konsumen/pelanggannya. Contohnya seperti yang dialami oleh Sdr. Wahid (29) warga RW 016, Pondok Ungu Permai yang mengalami kehilangan telpon genggam (*handphone*) ditempat tersebut, karena kurangnya petugas keamanan yang berjaga di area KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Harapan Indah.

Hal ini diperkuat oleh contoh kasus yang dilansir dari *detik.com*, disebutkan bahwa “KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Harapan Indah Bekasi Utara tidak aman. Tanggal 12 Agustus 2012 sekitar pukul 17.30 seorang konsumen kehilangan HP. Saat itu seorang konsumen yang kehilangan HP melapor ke *security* karena jelas – jelas kehilangan terjadi di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) . Tetapi, *security* tersebut malah sepertinya bingung sendiri apa yang harus dilakukannya. Dan setelah konsumen tersebut melapor, ternyata ada 2 (dua) orang lagi yang juga kehilangan HP-nya”.

Dari fakta tersebut membuktikan bahwa kurangnya keamanan pada KFC (*Kentucky Fried Chicken*) menyebabkan konsumen merasa tidak nyaman dan tidak percaya lagi sehingga akan sungkan untuk makan ataupun sekedar minum di KFC (*Kentucky Fried Chicken*). Atas kejadian tersebut maka dapat mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan konsumen di KFC (*Kentucky Fried Chicken*).

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan di KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Harapan Indah Bekasi Utara, kualitas pelayanan di toko ini kurang menyenangkan. Seperti yang dialami oleh Sdri. Indah (21 tahun) warga RW 016, Pondok Ungu Permai yang merasakan ketidakpuasan kualitas pelayanan yang diberikan pihak KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Harapan Indah. Kualitas pelayanan yang tidak menyenangkan dirasakan saat pemesanan makanan. Karena pada saat itu kondisi outlet KFC (*Kentucky Fried Chicken*)

cabang Harapan Indah sangat ramai pengunjung, Sdri. Indah dan saya (peneliti) beserta tujuh orang teman lainnya mendapat tempat duduk hanya untuk enam orang saja, sehingga masih kekurangan kursi untuk tiga orang, kemudian saya (peneliti) meminta kursi kepada pelayan KFC (*Kentucky Fried Chicken*), namun pihak pelayan KFC (*Kentucky Fried Chicken*) tidak ada yang menghiraukan atau mengambilkkan kursi dan mau tidak mau saya (peneliti) yang mengangkut kursi kosong dari meja lain. Pelayan pihak KFC (*Kentucky Fried Chicken*) tidak ada yang membantu tetapi hanya melihat saja. Hal ini membuat kekecewaan pada pelanggan KFC (*Kentucky Fried Chicken*) karena tidak mendapat pelayanan yang baik dari pihak KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Harapan Indah Bekasi Utara.

Faktor keempat yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada KFC (*Kentucky Fried Chicken*) adalah kualitas produk. Berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan di, KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Harapan Indah Bekasi Utara, kualitas produk yang ditawarkan bermasalah, seperti yang dialami oleh Bapak Budiman (45) warga RW 016, Podok Ungu Permai yang mengeluhkan kualitas produk yang buruk pada KFC (*Kentucky Fried Chicken*) ketika ia membeli sebuah makanan dengan harga yang terbilang cukup mahal, sangat disayangkan ternyata terdapat darah di dalam daging ayam yang disebabkan kurangnya kematangan dalam tahap proses menggoreng. Sehingga menyebabkan konsumen merasakan kecewa dan tidak puas terhadap kualitas produk tersebut.

Berdasarkan masalah – masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti masalah kepuasan konsumen .

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa rendahnya kepuasan pelanggan KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Harapan Indah Bekasi Utara , juga disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang rendah
2. Harga yang tidak kompetitif
3. Keamanan yang buruk
4. Kualitas produk yang buruk

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, ternyata masalah kepuasan pelanggan memiliki penyebab yang sangat luas. Berhubung peneliti memiliki keterbatasan waktu dan dana maka penelitian hanya dibatasi pada “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Kepuasan Pelanggan KFC (*Kentucky Fried Chicken*) Cabang Harapan Indah ,pada warga RW 016 Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi Utara.

## **D. Perumusan masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas,maka dapat dirumuskan sebagai berikut Apakah terdapat Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Kepuasan Pelanggan KFC (*Kentucky Fried Chicken*) Cabang Harapan Indah,pada warga RW 016 Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi Utara.

## E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi:

1. Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan konsumen.

2. Organisasi/Perusahaan

Sebagai masukan dalam pemahaman isu-isu terkini mengenai kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen pada pengunjung yang berguna untuk marketing atau pemasaran.

3. Universitas Negeri Jakarta

Untuk dijadikan bahan bacaan ilmiah dan referensi bagi peneliti lainnya tentang kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen.

4. Pengunjung KFC (*Kentucky Fried Chicken*) cabang Harapan Indah, Bekasi Utara

Sebagai bahan masukan pengunjung untuk mempertimbangkan kualitas pelayanan dan harga yang diberikan ketika berbelanja di KFC cabang Harapan Indah, Bekasi Utara.

5. Perpustakaan

Menambah koleksi perpustakaan UNJ serta sumber referensi bagi rekan mahasiswa lain yang memungkinkan akan mengadakan penelitian dimasa yang akan datang sehingga menambah wawasan berpikir.