

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era sekarang ini, masyarakat mengharapkan segala sesuatunya disajikan secara cepat alias instan. Salah satunya dalam hal makanan. Hal tersebut merupakan pendukung restoran cepat saji sangat digemari oleh masyarakat. Restoran cepat saji adalah tempat makan dengan pelayanan yang cepat dan mudah. Restoran cepat saji merupakan salah satu pilihan yang tepat bagi pekerja kantoran yang memiliki waktu makan singkat. Faktor lain yang membuat restoran cepat saji digemari karena dianggap lebih praktis dan higienis karena makanan dibungkus dengan kemasan yang bagus.

Salah satu restoran cepat saji yang terkenal dan ramai dikunjungi pengunjung yaitu Kentucky Fried Chicken (KFC). KFC pertama kali didirikan di Salt Lake City, Utah pada tahun 1952 oleh Harland Sanders. Sedangkan cabang KFC pertama yang ada di Indonesia dibuka pada tahun 1979 di Jalan Melawai, Jakarta. KFC dikenal terutama karena ayam gorengnya, di samping itu juga dengan layanan dan keramahan kasirnya dalam melayani konsumen mereka.

Terdapat begitu banyak restoran cepat saji terkenal di dunia selain KFC, contohnya yaitu Mc Donald's, Pizza Hut, A&W, dan lain-lain. KFC menempati posisi kedua sebagai restoran yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia. Dapat dilihat data dari (Kompas.com, 2018), restoran yang paling diminati masyarakat di Indonesia adalah sebagai berikut:

**Tabel I. 1 Restoran Paling Diminati Masyarakat Indonesia**

<b>No.</b>	<b>Restoran</b>	<b>Peminat di Indonesia</b>
1.	Restoran Sederhana	28,4 juta orang
2.	KFC	24 juta orang
3.	McDonald's	7,7 juta orang
4.	Pizza Hut	6,5 juta orang
5.	Solaria	3,2 juta orang
6.	A&W	2,4 juta orang
7.	D'Cost	2,4 juta orang
8.	Hoka-hoka Bento	2,3 juta orang
9.	Texas Fried Chicken	1,6 juta orang
10.	Es Teler 77	1,5 juta orang

Sumber: Kompas.com

Walaupun KFC menempati posisi kedua sebagai restoran yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia, dalam kenyataannya restoran KFC masih

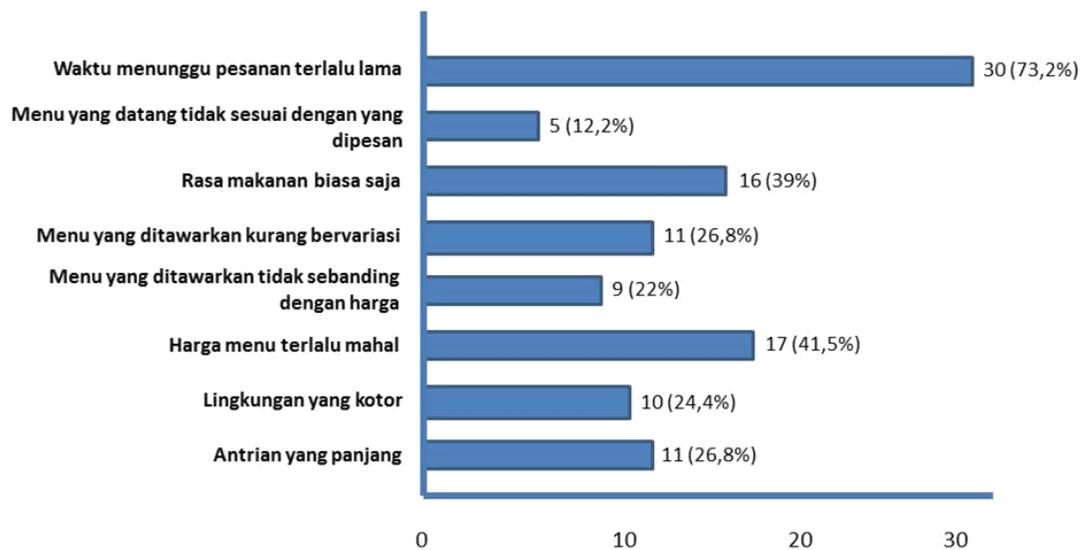
sering mendapatkan laporan keluhan dari para konsumennya. Beberapa konsumen mengalami keluhan setelah mengunjungi atau mengonsumsi makanan di KFC.

Keluhan pertama disampaikan salah satu konsumen yang mengeluh karena buruknya pelayanan *Drive-Thru* di KFC. Dilansir dari (Kanalinspirasi.com, 2019), konsumen tersebut membeli paket KFC dengan satu tambahan item, tetapi sesampainya di rumah satu tambahan item tersebut tidak ada di dalam paket. Sampai berita ini diturunkan belum ada klarifikasi oleh manajemen dengan pelayanan yang dinilai buruk ini.

Keluhan lainnya dilansir dari (PROKAL.co, 2017), disampaikan bahwa ada konsumen yang mendapati adanya ulat pada ayam KFC yang dibelinya. Satuan Intel Polres Bontang turun tangan mendatangi gerai KFC tersebut bersama konsumen yang mengalami kejadian ini. *Site Manager* mengatakan ulat tersebut belum tentu berasal langsung dari restoran atau bisa saja saat dibawa pulang terkontaminasi dengan benda lain.

Keluhan yang terakhir dilansir dari (Suara.com, 2019), yaitu konsumen mengeluh menu yang disantapnya tidak sesuai dengan ekspektasi, dengan harga yang tidak sesuai. Konsumen memesan menu ayam tebal berbentuk mirip sosis dengan balutan saus keju, namun ketika makanan tersebut datang, porsi ayam tersebut jauh dari ekspektasi di mana ukuran ayamnya sangat kecil dan tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan.

Menurut pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwa masih ada konsumen KFC yang belum merasa puas setelah mengunjungi KFC. Hal ini diperoleh dari data survei konsumen dari KFC yang memiliki kendala setelah mengunjungi KFC. Konsumen dikatakan belum puas dapat dari kendala yang dialaminya pada restoran tersebut. Kendala dari konsumen KFC dapat dilihat pada diagram di bawah ini.



**Gambar I. 1 Kendala yang Dialami oleh Konsumen KFC**

Sumber: data diolah oleh peneliti

Dengan banyaknya restoran cepat saji yang ada, persaingan antar restoran tidak dapat dihindari. Tingkat persaingan tersebut dapat dinilai dari kepuasan para konsumen setelah mengunjungi restoran tersebut. Jika konsumen memiliki kendala dan merasa tidak puas terhadap restoran cepat saji yang dikunjunginya,

maka konsumen bisa saja tidak akan memercayai restoran cepat saji tersebut dan berpindah mengunjungi restoran cepat saji lainnya.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Dibuktikan dalam jurnal yang ditulis oleh Nam and Lee (2011) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan asing.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti mengenai kepuasan konsumen pada KFC Arion Mall, didapatkan hasil bahwa para konsumen yang mengalami keluhan dengan kualitas pelayanan yaitu antara lain mengenai lamanya waktu menunggu pesanan yang datang dan juga menu yang datang tidak sesuai dengan yang dipesan konsumen sebelumnya.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas makanan. Dapat dibuktikan dari hasil studi yang dilakukan oleh Ha and Jang (2010) yang mengatakan bahwa kualitas makanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti mengenai kepuasan konsumen pada KFC Arion Mall, terdapat konsumen yang mengalami kendala mengenai kualitas makanan dari KFC. Kendala yang ditemui konsumen di KFC seperti rasa makanan yang biasa saja dan juga menu yang ditawarkan kurang bervariasi.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mengunjungi restoran yaitu harga. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Safrizal (2015) membuktikan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti mengenai kepuasan konsumen pada KFC Arion Mall, terdapat konsumen yang mengalami kendala mengenai harga yang ditawarkan oleh KFC. Kendala yang ditemui konsumen di KFC seperti menu yang ditawarkan tidak sebanding dengan harga dan juga harga menu terlalu mahal.

Dapat dilihat dari jumlah persentase hasil survei awal yang dilakukan peneliti, bahwa masalah yang paling banyak dialami konsumen yaitu mengenai kualitas pelayanan, kualitas makanan dan harga makanan di KFC yang belum sesuai. Berdasarkan uraian-uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa restoran cepat saji KFC masih belum dapat sepenuhnya memuaskan para konsumen yang datang.

Melihat uraian di atas mengenai permasalahan yang dialami konsumen di atas, maka penulis tertarik melakukan suatu penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Arion Mall”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KFC Arion Mall?
2. Apakah kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KFC Arion Mall?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KFC Arion Mall?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KFC Arion Mall.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan KFC Arion Mall.
3. Untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan KFC Arion Mall.

## **D. Kebaruan Penelitian**

Penelitian mengenai variabel kualitas pelayanan sudah diteliti oleh banyak peneliti, misalnya di Korea oleh Nam and Lee (2011) dan Han and Hyun (2017), di Iran oleh Haghighi, Dorosti, Rahnama, and Hoseinpour (2012) dan di Yordania oleh Al-Tit (2015). Sedangkan untuk variabel kualitas makanan diteliti di Amerika Serikat oleh Namin (2017) dan di Korea oleh Ha and Jang (2010). Selanjutnya untuk variabel harga diteliti di Indonesia oleh Safrizal (2015) dan Runtunuwu, Oroh, and Taroreh (2014) .

Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti yang dikatakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nam and Lee (2011). Selain kualitas pelayanan, kualitas makanan juga salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dijelaskan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ha and Jang (2010). Selanjutnya, harga juga termasuk salah satu variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti yang dijelaskan dalam Runtunuwu et al. (2014). Dalam penelitian ini, penulis akan mengukur pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan KFC Arion Mall.