

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Beberapa tahun belakangan, telah terjadi perkembangan signifikan pada bisnis kuliner. Pada tahun 2013 nilainya berkisar Rp. 208,63 triliun, dimana jika dilihat dari sisi PDB untuk sektor ekonomi kreatif di Indonesia persentasenya memiliki sumbangsih sebesar 32,5%, jika dibandingkan dengan nilai totalnya, yaitu 641,8 triliun (Santoso, 2015). Menurut Sutriyanto (2016), ada kenaikan signifikan untuk industri makanan dan minuman untuk kurun waktu kuartal tahun 2016, yaitu mencapai prosentase 8%. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Kementerian Perindustrian bahwa untuk tahun 2017 industri makanan dan minuman mengalami pertumbuhan berkisar 7,5% - 7,8% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Adapun para pebisnis di bidang ini juga memperkirakan bahwa telah terjadi pertumbuhan berkisar 8,2% - 8,5% dibanding tahun 2016 (Caturini, 2017). Menurut Cecilia (2018), apabila dibandingkan dengan tahun 2017 telah terjadi peningkatan pertumbuhan dengan prosentase 10% pada industri makanan dan minuman. Adanya peningkatan pertumbuhan ini berakibat pada kompetitifnya sektor industri kuliner.

Untuk penggemar Pizza di Indonesia, konsumen telah mengenal dengan baik Restoran Pizza Hut. Mulai tahun 1984, Pizza Hut telah dikenal oleh masyarakat di Indonesia, dan sampai saat ini masih konsisten untuk melayani konsumen melalui berbagai cabang di seluruh penjuru kota-kota besar di Indonesia (Kusumawati dan Susanto, 2018).

Cabang-cabang Pizza Hut telah menyebar berbagai kota di Indonesia, dan untuk kota Surabaya terdapat 15 cabang, yang 7 diantaranya berlokasi di dalam mal-mal di Surabaya. Beberapa lokasi Pizza Hut di Surabaya terlihat pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.1**  
**Lokasi Restoran Pizza Hut di Dalam Mal di Surabaya**

<b>Surabaya Utara</b>	
1.	Pizza Hut ITC, Pasar Atom, Lt 1 Blok BT/02, Jl. Gembong No. 20-30.
<b>Surabaya Selatan</b>	
2.	Pizza Hut Royal Plaza Surabaya, Lt. GF., Jl Achmad Yani No. 16-18.
<b>Surabaya Pusat</b>	
3.	Pizza Hut Delta Plaza Surabaya, Lt dasar, Jl. Pemuda No. 33-37.
4.	Pizza Hut Tunjungan Plaza 1 Surabaya, Lt 5 Jl. Basuki Rahmat No. 8-12.
<b>Surabaya Timur</b>	
5.	Pizza Hut Galaxy Mal, Lt. Dasar, Jl. Darmahusada Indah Timur 37.
<b>Surabaya Barat</b>	
6.	Pizza Hut Ciputra World Surabaya, Jl. Mayjen Sungkono No. 89 Unit 3-25.
7.	Pizza Hut Pakuwon Trade Centre, Pakuwon Supermall Lt 1 Jl, Puncak Indah Lontar No.2

Sumber: (www.pizzahut.co.id)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa bisnis restoran cepat saji peluangnya masih tinggi terutama untuk yang membuka bisnis didalam mal, karena sudah menjadi gaya hidup masyarakat perkotaan untuk bepergian ke mal. Salah satu mal yang sangat terkenal di Surabaya dan sudah berdiri lama adalah kawasan Surabaya Pusat Tunjungan Plaza 1 di jl , Basuki Rahmat Surabaya.

Pizza Hut yang berada di Mal Tunjungan Plaza Surabaya memiliki tempat yang sangat nyaman bagi para pengunjung yang ada di Mal Tunjungan Plaza Surabaya karena ketika pengunjung lelah berjalan – jalan pengunjung bisa menikmati makanan dan minuman yang ada di restoran cepat saji Pizza Hut. Memiliki tempat yang mudah ditemukan disetiap *foodcourt* dan dengan ciri khas Pizza Hut yang berwarna merah dapat dengan mudah dikenali oleh banyak orang.

Kualitas rasa Pizza Hut yang diberikan kepada pelanggan memang tidak perlu diragukan lagi karena memiliki rasa yang berbeda dengan yang lain. Pizza Hut sangat terkenal karena, inovasi rasa dan kualitas rasa dalam menyajikan setiap makanan. Lalu adanya menu nasi yang semakin di minati oleh pelanggan, karena di Indonesia sendiri nasi merupakan makanan pokok yang sulit untuk digantikan dengan makanan lain. Pizza Hut telah melakukan bermacam-macam inovasi untuk dapat memuaskan keinginan konsumen dengan menyediakan beragam variasi

produk makanan dan minuman. Persaingan yang makin kompetitif menuntut mereka harus meningkatkan kualitas produk dan layanan, supaya tetap dapat memuaskan konsumen.

*Product Quality* merupakan kemampuan produk untuk menunjukkan fungsi yang sesuai dengan ketepatan, reliabilitas, durabilitas, kemudahan operasi, dan kemampuan direparasi, serta atribut-atribut lainnya yang sesuai dengan kategori jenis produknya (Kotler dan Armstrong, 2012, dalam Maramis dkk., 2018). Pizza Hut, produknya bukan berupa barang, tetapi makanan dan minuman. Oleh karenanya, kualitas produknya adalah kualitas makanan (*food quality*.) *Food Quality* merupakan hal-hal yang terkait dengan kualitas makanan yang dituntut oleh konsumen yang berkaitan dengan rasa, tekstur, ukuran, bentuk, warna serta konsistensi penyajian (Potter dan Hotchkiss, 2012 dalam Adinugraha dan Micheal, 2016).

Kelezatan makanan berperan penting untuk bersaing dengan kompetitif. Melalui kualitas makanan yang disajikan, restoran dapat mempertahankan dan meningkatnya bisnisnya. Putro dkk.(2014) menyatakan bahwa kualitas makanan sangat berpengaruh secara signifikan positif pada kepuasan konsumen pada restoran *Happy Garden*.

Selain masalah kualitas produk, *service quality* juga berpengaruh pada *customer satisfaction*. *Service quality* merupakan usaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan yang berkesesuaian dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono ,2007 dalam Putro dkk., 2014). Maka *service quality* merupakan berbagai upaya yang dilakukan perusahaan untuk melakukan pemenuhan pada ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan terkait dengan dimensi-dimensi bukti fisik, daya tanggap, jaminan, keandalan, serta empati (Tjiptono, 2007 dalam Putro dkk., 2014). Putro dkk.(2014) juga menyatakan bahwa kualitas layan berpengaruh signifikan positif pada kepuasan konsumen pada Restoran *Happy Garden*.

Konsumen akan mencoba menilai produk dan jasa yang digunakan setelah mereka mencobanya, apakah sesuai dengan ekspektasinya (Schiffman dan Kanuk, 2007 dalam Putro dkk., 2014). Kepuasan dapat terjadi apabila produk dan jasa yang digunakan sesuai dengan harapan. Namun apabila tidak sesuai dengan

harapan konsumen maka akan terjadi ketidakpuasan. Maka dapat disimpulkan bahwa kondisi kepuasan konsumen berkaitan penting dengan evaluasi pelanggan pasca pembelian.

*Customer satisfaction* adalah hasil dari persepsi kepuasan konsumen yang diukur melalui keseluruhan kepuasan konsumen ketika mereka telah mengkonsumsi produk atau jasa, yang terbagi ke dalam bentuk kepuasan ekspektasi yang berkaitan dengan harapan yang diinginkan pasca konsumsi, dan kepuasan pengalaman yang terkait dengan kepuasan yang mereka alami pasca konsumsi (Fariza, 2008 dalam Adi, 2012). Kepuasan merupakan pengalaman yang dirasakan pelanggan atas transaksi ketika kualitas layanan yang diberikan memiliki kesesuaian dengan harapan pelanggan atas biaya dan harga yang telah dikeluarkan oleh mereka (Jahanshahi *et al.*, 2011 dalam Santoso, 2016).

*Customer loyalty* merupakan hal yang tidak mudah untuk dicapai, karena minat konsumen selalu berubah, sehingga perusahaan harus dapat mengetahui bagaimana perkembangan perubahannya. Putro dkk. (2014) menyatakan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan positif pada loyalitas konsumen pada Restoran *Happy Garden*

*Customer loyalty* merupakan sikap positif konsumen yang rela membeli berulang kali produk atau jasa yang memberikan dukungan kepada perusahaan untuk bisa tetap melakukan produksi produk atau jasa (Yuen, 2010 dalam Pirbadi, 2014). Jika kepuasan pelanggan terjadi setelah melakukan pembelian produk atau jasa maka kesetiaan pelanggan akan muncul sehingga di masa mendatang pelanggan rela melakukan pembelian ulang. Loyalitas konsumen bisa dilihat dari pembelian ulang yang rutin dilakukan, melakukan pembelian antar lini, memberikan referensi pada orang lain, ketahanan konsumen untuk tidak tergiur oleh tawaran pesaing (Yovita, 2008 dalam Putro dkk.,2014).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan mengingat pentingnya kualitas produk dan layanan dalam menunjang kepuasan dan loyalitas pelanggan maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh *Product Quality* dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaciton* dan *Customer Loyalty* pada Pelanggan

Pizza Hut Tunjungan Plaza Mall Surabaya.” Penelitian dapat dikatakan mereplikasi telaah penelitian Putro dkk (2014) dan Djumarno dkk. (2019).

## 1.2 Perumusan Masalah

Atas dasar latar belakang yang dikemukakan maka permasalahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah *product quality* memiliki pengaruh signifikan pada *customer satisfaction* pelanggan Pizza Hut Mal Tunjungan Plaza Surabaya?
2. Apakah *service quality* memiliki pengaruh signifikan pada *customer satisfaction* pelanggan Pizza Hut Mal Tunjungan Plaza Surabaya?
3. Apakah *customer satisfaction* memiliki pengaruh signifikan pada *customer loyalty* pada pelanggan Pizza Hut Mal Tunjungan Plaza Surabaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Atas dasar rumusan masalah yang diajukan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *product quality* atas *customer satisfaction* pelanggan Pizza Hut pada Mal Tunjungan Plaza Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* atas *customer satisfaction* pada pelanggan Pizza Hut pada Mal Tunjungan Plaza Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction* atas *customer loyalty* pada pelanggan Pizza Hut pada Mal Tunjungan Plaza Surabaya

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang menjadi harapan atas dilakukannya penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut.

### 1. Manfaat Teoritis

Melalui telaah atas hasil penelitian yang telah diperoleh maka diharapkan bisa memberikan tambahan referensi untuk penelitian sejenis yang terkait dengan faktor-faktor kualitas produk, layanan, kepuasan dan loyalitasn konsumen.

## 2. Manfaat Praktis

Telah atas hasil yang diteliti juga diharapkan menambah informasi kepadamanajemen pengelola Pizza Hut Mal Tunjungan Plaza di Surabaya supaya mereka bisa memperbaiki kepuasan pelanggan dan lebih meningkat loyalitas pelanggan sesuai dengan kualitas produk dan layanan yang diharapkan pelanggan supaya tetap kompetitif dalam bisnis restoran cepat saji.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pedoman maka sistematika penulisan dalam penelitian ini mengikuti aturan-aturan sebagai berikut:

#### BAB 1: PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan yang sesuai pedoman penulisan.

#### BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang menjadi landasan penelitian ini yang meliputi *Product Quality*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, dan *Customer Loyalty*, pengaruh antar variabel, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan rerangka konseptual.

#### BAB 3: METODE PENELITIAN

Berkaitan dengan bahasan yang terkait dengan desain penelitian, identifikasi jenis penelitian, definisi operasional variabel penelitian, pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik penyampelan serta analisis data.

#### BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik responden, hasil deskripsi variabel penelitian, hasil analisis yang dilakukan serta pembahasan atas hasil penelitian.

#### BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Menguraikan tentang hasil simpulan, juga hal-hal yang berkaitan dengan saran dan keterbatasan yang memberikan manfaat untuk penelitian selanjutny maupun pihak manajemen Pizza Hut Mall Tunjungan Plaza Surabaya supaya bisa mempertahankan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen melalui kualitas makanan dan layanan yang diberikan.