

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pandemi Covid-19 mengakibatkan menurunnya perekonomian serta aktivitas diberbagai sektor dan wilayah di Indonesia. Pandemi berdampak besar pada sektor bisnis dari mana saja, tak terkecuali bisnis makanan cepat saji seperti KFC (*Kentucky Fried Chicken*) mengalami guncangan yang cukup besar lantaran minimnya pembeli, diterapkannya pembatasan waktu operasional, serta pembatasan pembelian makan ditempat. (KOMPAS.COM 2021).

KFC mencoba berbagai strategi agar bisa bertahan mulai dari memperkenalkan layanan pemesanan secara online, pembayaran menggunakan QRIS (*quick response code indonesian standard*), menyediakan beragam promo dan melakukan edukasi bagi konsumen bagaimana cara mengelola ayam bucket recepy yang dapat dikonsumsi dihari berikutnya. Strategi tersebut diharapkan dapat menarik pelanggan untuk lebih loyal dalam memesan KFC. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami respon yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut.

Melihat peluang pada jasa transportasi online di Indonesia yang saat ini menawarkan fitur layanan pesan antar makanan secara online yaitu Gojek dengan fitur Gofood dan Grab dengan fitur Grabfood, maka KFC bermitra dengan layanan online tersebut meski sebelumnya telah memiliki layanan antar jemput atau KFC call center. KFC *call center*, Go-Food dan Grabfood membantu KFC dalam melayani pelanggan tanpa perlu keluar rumah dengan memberikan promo harga menarik di setiap fitur layanan. Selain membantu pelanggan untuk melakukan pemesanan makanan, fitur tersebut juga dapat menjadi jembatan komunikasi antara KFC dan pelanggan. Rating, saran dan kritik dari pelanggan dapat diberikan dan dilihat langsung dalam fitur tersebut, membantu KFC tetap menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

KFC belum lama ini membuka fasilitas *dine in* atau makan langsung di restoran dengan menerapkan sejumlah protokol kesehatan terkait penerapan new normal dalam upaya pencegahan Covid-19. Salah satu yang wajib diterapkan ialah *physical distencing*, dimana pengunjung diwajibkan saling menjaga jarak ketika dalam restoran saat sedang mengantri pembelian atau tempat duduk. Peraturan tersebut membuat terjadinya antrian yang cukup panjang. Pelanggan seringkali tidak loyal disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun.

KFC menjual makanan berbahan dasar ayam. Konsep yang ditawarkan adalah ayam goreng dengan balutan tepung bumbu sehingga menciptakan kerenyahan dan daging yang lunak sampai ketulangannya. Berkaitan dengan ayam, KFC mengklaim memiliki resep misteri walaupun tetap ayam goreng tepung dan

memberikan jargon jagonya ayam. Salah satu faktor KFC berkembang sangat pesat di Indonesia hingga sampai ke Jayapura karena memiliki kelebihan tersendiri

Kelebihan KFC dibanding restoran lainnya, cita rasa kuliner ayam goreng yang sangat khas dan sinkron dengan selera masyarakat Indonesia. Terdapat control ketat dalam pelayanan khususnya masalah kebersihan sehingga hal ini menjadikan semua kuliner yang ada di KFC terjamin taraf higienisnya. Harga terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat Indonesia dan adanya pilihan menu nasi.

Saat ini KFC berjumlah 4 gerai/*outlet* yang tersebar di Kota Jayapura. Adapun lokasi KFC di Jayapura dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1 Data KFC di Kota Jayapura**

<b>Tempat</b>	<b>Alamat</b>	<b>Telepon</b>
Saga Abepura	Jl. Raya Sentani-Abepura Saga Mall Lt. 2	08117157680 0967-587468
Gelael Jayapura	Jl. Irian No.29 depan hotel Yasmin, Jayapura	08117157697 0967-524554
Mega Waena	Jl. Raya Sentani. Kel. Waena, Kec. Heram Kota Jayapura	08117157681
Saga Fresh Dok V Jayapura	Jl. Soasiu, Dok V bawah, kel. Mandala, distrik Jayapura utara	08117157684

*Sumber: KFC Indonesia*

KFC Saga Mall Abepura salah satu bisnis waralaba KFC yang berada di Kota Jayapura dan memiliki tempat yang sangat strategis karena berada di pusat perbelanjaan dan juga dekat dengan sekolah, kampus dan juga beberapa

perkantoran. Area sekitar KFC saga mall abepura juga terdapat beberapa bisnis restoran seperti, Solaria dan Saga *bakery and café*. Dengan adanya pesaing KFC Saga mall abepura lebih tertantang untuk meningkatkan kualitas mereka untuk memenangkan persaingan. Terdapat pula pesaing KFC di Jayapura yang menyajikan makanan cepat saji sejenis dengan KFC yaitu, AW, *Prime Fried Chicken* (PFC), DR *Chicken*, dan Jayapura *Fried Chicken* (JFC), kualitas rasa dan harga yang ditawarkan cukup bersaing.

Persaingan antar perusahaan pada masa kini bukan lagi berorientasi pada cara meningkatkan volume penjualan tetapi lebih berorientasi bagaimana memuaskan kebutuhan pelanggan dan menciptakan loyalitas. Pemasaran memiliki peranan yang penting dalam perusahaan untuk menciptakan nilai bagi pelanggan serta membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama dalam menciptakan loyalitas pelanggan (Kotler dan Armstrong 2008).

Sementara loyalitas pelanggan telah menjadi isu yang menarik dalam bidang pemasaran. Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pelanggan pada suatu objek, antara lain: merek produk, merek toko, layanan, dan perusahaan. Kesetiaan yang murni dan penuh komitmen akan memotivasi pelanggan untuk terus mempertahankan objek tersebut dengan cara mengonsumsi produk dalam jangka panjang dan melakukan pembelian secara berulang untuk merek yang sama pada penjual yang sama menurut (Reichheld 1996; Reinartz and Kumar 2000). Disarankan perusahaan menjaga kualitas layanan dan nilai pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang harus diperhatikan apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tentunya akan memberikan dampak psikologis positif, yang dapat mempengaruhi loyalitas terhadap perusahaan yang memberikan pelayanan yang memuaskan. Jika pelanggan sudah memiliki perasaan puas terhadap layanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal dan tidak akan beralih ke layanan lain. Sehingga loyalitas pelanggan erat kaitannya dengan kelangsungan perusahaan dan pertumbuhan perusahaan di masa depan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik meneliti  
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN KFC SAGA MALL DIMEDIASI OLEH KEPUASAN”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan KFC Saga Mall Abepura ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan KFC Saga Mall Abepura ?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan KFC Saga Mall Abepura ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan ?

## **1.3. Tujuan penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada KFC Saga Mall Abepura
2. Untuk menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada KFC Saga Mall Abepura.
3. Untuk menganalisis kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan KFC Saga Mall Abepura
4. Untuk menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi KFC Saga Mall Abepura

Sebagai masukan dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan terhadap loyalitas serta kepuasan pelanggan yang lebih baik.

2. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi masukan atau tambahan dalam melakukan penelitian yang serupa, dengan catatan ada kelanjutan dalam penelitian ini dengan menambahkan variabel atau dimensi lain yang sekiranya masih ada atau terdapat indikasi lain dalam pencapaian loyalitas pelanggan.

3. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang luas, serta sebagai sarana bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang telah di pelajari saat perkuliahan.