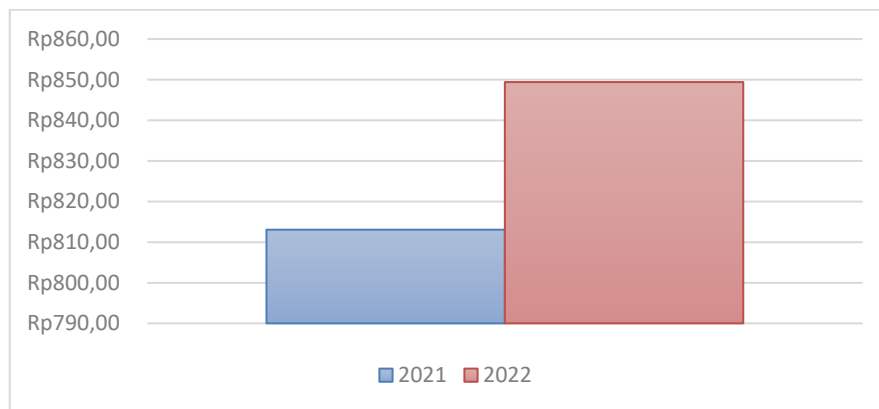


## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri kuliner di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan yang signifikan (Kemenperin, 2022). PDB (Produk Domestik Bruto) ADHK (Atas Dasar Harga Konstan) industri makanan dan minuman sebesar Rp849,40 triliun pada 2023. Nilai itu naik 4,47% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebesar Rp813,06 triliun BPS, (2023) data tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1.



Sumber: BPS (2023)

**Gambar 1. 1 Pertumbuhan Industri Kuliner di Indonesia**

Berdasarkan pada Gambar 1.1 terdapat data jumlah pertumbuhan industri kuliner di Indonesia pada tahun 2021 sebesar Rp 813,06 triliun dan tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar Rp 849,40 triliun.

Meningkatnya pertumbuhan industri makanan dan minuman disebabkan oleh terjadinya perubahan gaya hidup, preferensi pelanggan yang semakin beragam, dan berkembangnya teknologi (Kemenkeu 2022). Pengaruh pola konsumsi (gaya hidup) masyarakat di Indonesia antara lain adalah kebutuhan akan pemenuhan kebutuhan makanan dan minuman secara cepat atau *instant* (Ufrida & Harianto, 2022).

Makanan dan minuman cepat saji atau *fast food* menjadi sektor perdagangan yang populer dalam menyediakan makanan praktis bagi masyarakat. Pelanggan tidak memerlukan waktu lama untuk mengonsumsi makanan yang dipesan karena, proses pemesanannya sangat praktis. Makanan cepat saji dapat dibeli dan dikonsumsi dengan cepat dan mudah oleh pelanggan. Di Indonesia, banyak bisnis *fast food* berkembang semakin variatif, dengan berbagai *brand*, varian produk, dan harga (Wibowo et al., 2022). Perkembangan restoran cepat saji saat ini berjalan dengan cepat, dikarenakan dengan adanya peluang ekonomi yang terkait dengan perubahan gaya hidup

pada masyarakat ditandai dengan mobilitas yang semakin tinggi dan aktivitas kerja yang sibuk serta mengakibatkan untuk selalu mencari sesuatu yang bersifat sangat praktis dan instan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Salah satu bisnis *fast food* yang hadir adalah Fritto Chicken. Fritto Chicken adalah salah satu perusahaan asli kota medan yang bergerak di bidang bisnis F&B (*Food and Beverage*) khususnya cepat saji atau *fast food*, dengan mengedepankan citra rasa yang berbeda dan harga yang terjangkau untuk semua kalangan. Nama "*Fritto*" berasal dari bahasa Italia artinya "goreng" dan "*Chicken*" berasal dari bahasa Inggris yaitu "ayam" jika digabungkan artinya Ayam Goreng. Fritto Chicken berdiri di Medan pada tahun 2020. Fritto Chicken membuka outlet pertama di jalan Yos Sudarso pada tanggal 19 Januari 2020 dengan motto yaitu "*CHICKEN FOR EVERYONE*". Melihat perkembangan Fritto Chicken yang semakin pesat, kemudian Fritto Chicken membuka cabang di jalan Denai pada November 2021. Dalam bisnis *fast food* pada restoran FRITTO CHICKEN banyak hal yang perlu di tingkatkan oleh perusahaan salah satunya adalah loyalitas pelanggan. Namun, untuk mencapai kesuksesan dalam penjualan, *service quality*, *price* dan *customer trust* adalah aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dalam upaya peningkatan loyalitas agar pelanggan tetap setia.

Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan, berikut jumlah pembeli pada Outlet Fritto Chicken Cabang Denai dari Januari 2023 sampai Desember 2023 dalam Tabel 1.1:

**Tabel 1. 1 Data Pembeli Fritto Chicken Cabang Denai**

| 2023 |           |                |
|------|-----------|----------------|
| No   | Bulan     | Jumlah Pembeli |
| 1    | Januari   | 6.453          |
| 2    | Februari  | 6.245          |
| 3    | Maret     | 6.012          |
| 4    | April     | 5.919          |
| 5    | Mei       | 5.902          |
| 6    | Juni      | 5.892          |
| 7    | Juli      | 5.799          |
| 8    | Agustus   | 5.726          |
| 9    | September | 5.701          |
| 10   | Oktober   | 5.543          |
| 11   | November  | 5.524          |
| 12   | Desember  | 5.497          |

Sumber: Fritto (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa data jumlah pembeli pada Fritto Chicken mengalami penurunan. Rata-rata penurunan dari setiap bulan ke bulan berikutnya berjumlah 87 pembeli. Terjadinya penurunan jumlah pembeli dari Januari 2023 sampai dengan Desember 2023 di Fritto Chicken

Cabang Denai didukung dengan hasil pra-survei dengan pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai pada tabel 1.2:

**Tabel 1. 2 Data *Pre-Survey* Fritto Chicken Cabang Denai**

| Variabel                    | Pernyataan   | Kesimpulan   |
|-----------------------------|--|--|
| <i>Service Quality</i> (X1) | Apakah pelayanan di Fritto Chicken Cabang Denai sudah sesuai dengan yang diharapkan?                       | Dari hasil pra survey yang telah dilakukan terhadap 30 responden, didapati bahwasanya 70% pelanggan menjawab setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh Fritto Chicken sudah sesuai dengan yang diharapkan dan 30% menjawab tidak setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh Fritto Chicken sudah sesuai dengan yang diharapkan.   |
| <i>Price</i> (X2)           | Apakah harga yang ditawarkan Fritto Chicken Cabang Denai sudah sesuai dengan kualitas menu yang dinikmati? | Dari hasil pra survey yang telah dilakukan terhadap 30 responden, didapati bahwasanya 66,7% pelanggan menjawab setuju bahwa harga yang ditawarkan Fritto Chicken Cabang Denai sudah sesuai dengan kualitas menu yang dinikmati dan 33,3% menjawab tidak setuju bahwa harga yang ditawarkan Fritto Chicken Cabang Denai sudah sesuai dengan kualitas menu yang dinikmati. |
| <i>Customer Trust</i> (X3)  | Apakah anda lebih memilih Fritto Chicken Cabang Denai untuk  | Dari hasil pra survey yang telah dilakukan terhadap 30 responden,  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | menjadi prioritas dalam memilih restoran <i>Fast Food</i> ? | didapati bahwasanya 86,7% pelanggan menjawab tidak setuju lebih memilih Fritto Chicken Cabang Denai untuk menjadi prioritas dalam memilih restoran <i>Fast Food</i> dan 13,3% menjawab setuju bahwa lebih memilih Fritto Chicken Cabang Denai untuk menjadi prioritas dalam memilih restoran <i>Fast Food</i> . |
|--|---|---|

Sumber: Peneliti (2024)

Fritto Chicken juga harus meningkatkan loyalitas pelanggannya, karena loyalitas pelanggan adalah salah satu hasil yang paling penting dari sebuah bisnis (Rafiah, 2019). Setiap perusahaan yang berkualitas dan menguasai pasar akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat. Ikatan seperti ini memungkinkan suatu perusahaan dapat memahami dengan seksama harapan yang diinginkan oleh pelanggan, guna terciptanya loyalitas pelanggan (Tiong, 2021). Untuk alasan ini, Fritto Chicken membutuhkan peningkatan yang lebih baik dengan pelanggannya untuk menciptakan loyalitas.

Berbagai faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan salah satunya *service quality*, menurut penelitian Makanyeza & Chikazhe, (2019) mengemukakan jika kualitas layanan semakin baik, maka pelanggan yang loyal akan makin banyak. Seseorang yang loyal juga melihat dari kualitas pelayanan yang diberikan sesuai tidaknya pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, agar pelanggan tidak kecewa dengan kualitas pelayanan yang diberikan harus jauh lebih baik dari kualitas yang diharapkan oleh pelanggan (Tiong, 2021). Dengan demikian salah satu faktor penting dari membangun loyalitas pelanggan adalah dengan kualitas layanan atau *service quality* yang diberikan. Dalam penelitian Mufarida et al., (2024) dan Farisy et al., (2022) ditemukan bahwasanya *service quality* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan tetapi didalam penelitian Triandewo & Yustine, (2020) dan penelitian Lyna & Prasetyo, (2021) ditemukan *service quality* tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Menurut Rukmel et al., (2021) kualitas pelayanan, loyalitas juga akan berpengaruh dengan adanya *price*. Harga (*price*) yang dimaksud adalah harga yang terbilang cukup terjangkau untuk berbagai kalangan. Para pelanggan rata-rata memilih tempat atau restoran yang memberikan harga yang terjangkau untuk di kunjungi karena harga merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dan juga untuk memikat

pelanggan. Setiap perusahaan berusaha menetapkan harga yang dapat dijangkau oleh pelanggan agar lebih unggul dari para pesaingnya, hal ini menunjukkan bahwa pelanggan akan semakin selektif dalam memilih salah satu dari banyaknya alternatif makanan cepat saji yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan (Anggraini & Budiarti, 2020). Dalam penelitian Purnama et., al (2022) dan Hariono & Marlina, (2021) ditemukan bahwasanya *price* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan tetapi didalam penelitian Purwianti, (2023) dan Sustiyatik & Setiono, (2020) ditemukan *price* tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Faktor lainnya yang mempengaruhi loyalitas pelanggan juga di pengaruhi oleh variabel *customer trust*. *Customer trust* membentuk dan membangun loyalitas pelanggan terhadap suatu perusahaan, hal ini *customer trust* dan loyalitas pelanggan memiliki korelasi yang penting sebab untuk mencapai loyalitas tersebut perusahaan butuh menciptakan *customer trust* (Harumi, 2020). Dalam penelitian Purnama, (2019) dan Riwu et al., (2021) ditemukan bahwasanya *customer trust* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan tetapi didalam penelitian Resika, (2019) *customer trust* tidak memiliki pengaruh signifikan namun memiliki pengaruh positif dan menurut Winasih & Hakim, (2021) ditemukan *customer trust* tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Dengan adanya permasalahan yang telah dikemukakan maka peneliti ingin untuk mengkaji secara mendalam mengenai *service quality*, *price* dan *customer trust* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Fritto Chicken cabang Denai. Dari latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk membuat judul penelitian “**Analisis Service Quality, Price dan Customer Trust Terhadap Loyalitas Pada Fritto Chicken Cabang Denai**”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap loyalitas pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *price* terhadap loyalitas pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *customer trust* terhadap loyalitas pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan *service quality*, *price*, dan *customer trust* secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *service quality* terhadap loyalitas pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai.

2. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *price* terhadap loyalitas pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai.
3. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *customer trust* terhadap loyalitas pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai.
4. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *service quality*, *price*, dan *customer trust* secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai.
5. Untuk memberikan masukan kepada Fritto Chicken Cabang Denai terkait loyalitas pelanggan.

#### **1.4 Kontribusi Tugas Akhir**

Kontribusi yang diharapkan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Bagi Peneliti:**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan serta menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran mengenai analisis *service quality*, *price*, dan *customer trust* terhadap loyalitas pelanggan.

##### **2. Bagi Perusahaan:**

Sebagai masukan dalam upaya menentukan strategi perusahaan dalam menciptakan loyalitas pelanggan di Fritto Chicken cabang Denai.

##### **3. Bagi Peneliti Berikutnya:**

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran dan informasi untuk penelitian lanjutan yang berhubungan dengan *service quality*, *price*, dan *customer trust* terhadap loyalitas dalam pengembangan penelitian selanjutnya.