

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya persaingan dan perkembangan di era modern ini membuat para pelaku bisnis membuat berbagai jenis usaha, termasuk salah satunya yang bergerak di bidang makanan cepat saji. Berbagai jenis makanan cepat saji mulai banyak digemari masyarakat, hal ini dikarenakan tuntutan gaya hidup modern, banyaknya masyarakat sekarang menghabiskan waktunya diluar rumah untuk memenuhi kebutuhan.

Kemajuan masyarakat modern sering kali dikaitkan dengan peningkatan mobilitas sosial dan aktivitas kerja yang aktif, mengakibatkan semakin banyaknya pekerja laki-laki dan perempuan yang menghabiskan waktu di luar rumah. Akibatnya, mereka terus-menerus mencari sesuatu yang praktis dan cepat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Salah satunya adalah mencari makanan dan minuman di luar rumah. Banyak wanita yang bekerja menghabiskan begitu banyak waktu di luar rumah, sulit bagi ibu rumah tangga untuk melakukan pekerjaan seperti menyiapkan makanan untuk keluarga.

Akibatnya, pekerja lebih memilih untuk mendapatkan makanan dari tempat lain selain rumah mereka. Karena masyarakat memiliki banyak pilihan dalam memilih menu makan yang diinginkan ketika membeli

makanan di luar rumah, mereka juga bisa mencari lokasi makan yang memiliki suasana damai dan nyaman.

Pada saat ini banyak para pelaku usaha bisnis di kota-kota besar seperti Kota Medan. Sebagai kota besar yang terus berkembang, laju pertumbuhan perekonomian serta perubahan teknologi dan arus informasinya semakin cepat. Hal ini menjadi salah satu faktor pendorong terciptanya persaingan ketat di dalam dunia bisnis. Pasar yang semakin dinamis, mengharuskan para pelaku bisnis untuk secara terus menerus berimprovisasi dan berinovasi dalam mempertahankan para pelanggannya.

Seiring dengan berkembangnya zaman dan teknologi yang semakin pesat makanan cepat saji merupakan kebutuhan yang sangat penting dan dibutuhkan pada masyarakat yang melakukan pekerjaan diluar rumah pada umumnya. Adanya jenis makanan *fast food* atau yang dikenal makanan cepat saji memudahkan masyarakat dalam melengkapi kebutuhan kebutuhan makan mereka sehari hari. Betapa besar peranan makanan cepat saji bagi kehidupan yang melakukan pekerjaannya di luar rumah sehingga makanan cepat saji semakin meningkat.

Salah satu usaha bisnis yang ada di Kota Medan yaitu Fritto Chicken, Fritto Chicken merupakan makanan *fast food* yang asli dari Kota Medan yang mengedepankan citra rasa yang berbeda dan harga yang terjangkau untuk semua kalangan yang didirikan pada tahun 2020. Banyak restoran ataupun pedagang kaki lima yang menjual makanan cepat saji yang berjenis makanan *fast food* antara lain ayam goreng, nugget goreng, kentang

goreng, *spaghetti*, *burger* dan yang lainnya mengharuskan fritto chicken mampu mempertahankan usaha bisnis makanan cepat saji di tengah tengah maraknya makanan cepat saji lainnya.

Fritto Chicken mempunyai cabang yang tersebar di Kota Medan sehingga konsumen yang ingin menikmati makanan yang ada di Fritto Chicken bisa datang sesuai tempat yang ingin di tuju.

Tabel 1.1
Jumlah Fritto Chicken di Kota Medan

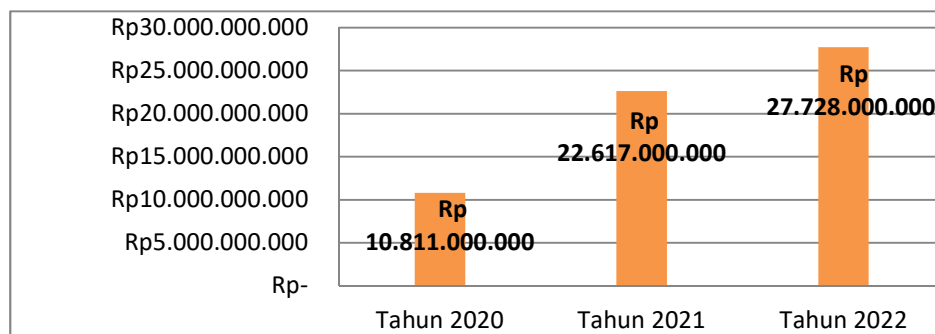
Nama Restaurant	Alamat
Fritto Chicken Simpang Kantor	JL.K.L Yus sudarso No.88, Simp.Kantor, Kec.Medan Labuhan
Fritto Chicken Asia	L.Asia, Simp.Besi F No.599,Sukaramai II, Kec. Medan Area
Fritto Chicken Amir Hamzah	Jl.Sei Agul,Kec.Medan Barat
Fritto Chicken Marelan	Jl.Marelan Raya Ps.II No.207-209,Rengas Pulau Kec.Medan Marelan
Fritto Chicken Denai	JL.Denai No.433A Tegal Sari Mandala II Kec.Medan Denai
Fritto Chicken Ayahanda	Jl.Ayahanda No.49,Sei Putih Barat, Kec.Medan Petisah
Fritto Chicken William Iskandar	Jl.WilliemIskandar No.297,Siderejo Hilir,Kec.Medan Tembung
Fritto Chicken Take Away	JL.Gatot Subroto No.164,Petisah Tengah,Kec.Medan Petisah
Fritto Chicken Pemuda	Jl.Pemuda , A U R,Kec.Medan Maimun
fritto Chicken TVRI	Jl.Kesawan,Kec.Medan Barat
Fritto Chicken Land	Jl.Kapten Sumarsono No.77,Kp.lalang,Kec.Medan Helvetia

Sumber : PT.Fritto Chicken Indonesia

Pada Tabel 1.1 diatas maka dapat ditarik kesimpulan Fritto Chicken mengalami perkembangan yang luar biasa di Kota Medan. Dalam

hal tersebut dapat ditarik kesimpulan mengenai Fritto Chicken semakin berkembang pesat usaha yang didirikan di Kota Medan mengharuskan Fritto Chicken harus membuat strategi untuk mempertahankan usaha bisnis yang sedang dijalani.

Semakin banyaknya makanan berjenis *fast food* maka semakin ketat pula strategi strategi persaingan usaha bisnis dan mengharuskan para pemasaran mengharuskan para pelaku usaha bisnis mampu membuat usaha bisnis yang dijalani banyak diminati oleh konsumen. Berikut data penjualan dari PT.Fritto Chicken Indonesia.



Gambar 1.1
Grafik Jumlah Penjualan PT.Fritto Chicken Indonesia Periode 2020-2022
Sumber : PT.Fritto Chicken Indonesia

Dilihat dari Gambar 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa dari data diatas yang diperoleh dapat ditarik kesimpulan penjualan PT.Fritto Chicken Indonesia mengalami kenaikan tingkat penjualan untuk di Kota Medan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Fritto Chicken yang ada di Kota Medan sangat diminati oleh semua kalangan untuk memenuhi kebutuhan makannya sehari-hari dikarenakan Fritto Chicken memberikan harga yang relatif murah dan terjangkau bagi semua kalangan.

Dilihat dari data penjualan Fritto Chicken yang meningkat akan tetapi tidak bisa di hindari tingkat dari kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2014:354), kepuasan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang paling penting dan sangat penting dalam mendirikan suatu usaha. Penjualan meningkat dikarenakan konsumen puas. Selain itu, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang sangat positif bagi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung (Ratih Hesty Utami Puspitasari, dkk 2023).

Salah satu tempat makanan cepat saji Fritto Chicken mengharuskan harus mengukur sejauh mana yang menjadi faktor tingkatan dari kepuasan konsumen. kepuasan pelanggan adalah perasaan akan kebutuhan yang terpenuhi dan didasarkan oleh perbandingan pelanggan akan kinerja produk atau pelayanan jasa dengan harapan akan produk atau pelayanan jasa sebelumnya. Apabila harapan pelanggan tercapai atau melebihi ekspektasi maka pelanggan merasa puas, perasaan puas ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembelian berulang dan memberikan informasi positif mengenai perusahaan kepada rekannya Parhusip, (2022). Apabila Fritto Chicken mampu mencapai tahap terhadap tingkat kepuasan konsumen maka konsumen akan merasakan kepuasan dan enggan akan membelanjakan kebutuhan makan mereka di Fritto Chicken. begitu juga sebaliknya jika tingkat kepuasan konsumen tidak segera ditanggapi oleh Fritto Chicken akan berdampak terhadap kelangsungan Fritto Chicken. Berikut ini hasil

ulasan dan komentar konsumen mengenai adanya tingkat ketidakpuasan konsumen sebagai berikut :

Tabel 1.2
Ulasan dan Komentar mengenai Kepuasan Konsumen Fritto Chicken



delviana.nadia 5 hari

Min sampaikan sama owner fritto tolong dong di perbaiki lagi keluhan keluhan apa aja yang menjadi tingkat kepuasan pelanggannya dung.



Komentar konsumen Fritto Chicken Instagram Fritto Chicken

Sumber : Frittochicken



Andi Frans
1 ulasan

1 ulasan

★★★★★ setahun lalu

Tidak puas



Membantu



Tidak Membantu

Komentar Konsumen Fritto Chicken

Sumber : <https://goo.gl/maps/wViEJWnQKzhFsQF68>

 Nur Fadilla 1 ulasan ★★★★☆ 1 hari lalu Makan malam Rp 50.000 – 75.000 Sangat tidak rekomended untuk ngajak teman disaat keramaian,nunggu terlalu lama. Membantu Tidak Membantu
Ulasan Konsumen Fritto Chicken Marelان Sumber : https://goo.gl/maps/EWxvRUfCevpo4qQU6
 Tiara Luspita ★★★★☆ 1 hari lalu Makan di tempat Sarapan siang Rp 25.000 – 50.000 Memang kalau ga rame antrian bukan fritto namanya,lama banget nunggu antriannya,lain kali kalau rame antrian jera deh nunggunya Membantu Tidak Membantu
Ulasan Konsumen Fritto Chicken Marelان Sumber : https://goo.gl/maps/wViEJWnQKzhFsQF68

Sumber : Fritto Chicken di Kota Medan

Berdasarkan tabel 1.2 berisi gambar ulasan dan komentar konsumen mengenai tingkat kepuasan konsumen di Fritto Chicken. Adanya komentar konsumen tersebut mengenai kepuasan konsumen dapat ditarik kesimpulan masih adanya konsumen yang merasakan adanya ketidakpuasan terhadap Fritto Chicken. Beberapa komentar konsumen mengenai adanya ketidakpuasan terhadap Fritto Chicken adalah adanya komentar

negatif dari konsumen yang merasakan adanya keluhan keluhan konsumen mengenai Fritto Chicken. Adanya ketidaksesuaian harapan dengan yang diharapkan konsumen sehingga timbulnya sikap ketidakpuasan konsumen. Tidak hanya itu komentar komentar lain dari konsumen juga merasakan adanya ketidakpuasan terhadap Fritto Chicken dilihat dari komentar konsumen yang menyatakan adanya komentar tidak puas terhadap Fritto Chicken. Hal hal tersebut mengenai kepuasan konsumen harus segera diatasi oleh Fritto Chicken untuk mempertahankan usaha bisnis jenis makanan *fastfood* mempertahankan konsumen merasakan kepuasan terhadap Fritto Chicken.

Kepuasan konsumen dilihat dari adanya kualitas pelayanan yang diberikan, Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis ditengah ketatnya persaingan industri. Menurut Tjiptono (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Suatu kualitas pelayanan dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dan apa yang diberikan.

Mutu pelayanan ditentukan oleh konsumen selaku pemakai jasa layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan juga menjadi salah satu yang perlu diterapkan untuk mendukung adanya kepuasan konsumen. Kualitas

pelayanan merupakan alat untuk mengukur sejauh mana konsumen merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan untuk mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen. Didalam kualitas pelayanan sangat penting bagi konsumen bagaimana pelayanan bisa memberikan dan memuaskan hati para pelanggan.

Oleh karena itu, mutu pelayanan bisa diciptakan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi anggapan konsumen tentang layanan yang diperlukan serta diinginkannya, setelah itu disesuaikan dengan layanan yang hendak di sajikan oleh pihak restoran.

Fenomena permasalahan yang kerap sering terjadi terhadap kualitas pelayanan adalah pelanggan mengalami kekecewaan dengan pelayanan yang ada di Fritto Chicken dikarenakan pelayanan yang diberikan di Fritto Chicken belum masuk kategori seperti yang di harapkan konsumen. Mulai dari ketanggapan para pelayan dalam melayani para konsumen, kurang ramahnya sikap yang diberikan dan bagaimana menjaga perilaku pelayanan di tengah tengah keramaian konsumen. Ini merupakan permasalahan yang harus diperbaiki oleh Fritto Chicken agar kosumen merasakan kepuasan dan loyal terhadap Fritto Chicken. Berikut ini komentar konsumen mengenai kualitas pelayanan sebagai berikut ini.

Tabel 1.3
Ulasan dan Komentar mengenai Kualitas pelayanan Fritto Chicken



Tamara Ananda
2 ulasan



1 hari lalu

BARU

Makan malam | Rp 25.000 – 50.000

Sangat tidak puas dengan apa yang ada di fritto, ditingkatkan lagi dalam proses kecepatan dalam kesigapan menghadapi pelanggan, apalagi kondisinya ramai, hadehhhhhhh, keburu masuk angin.

Ulasan Konsumen Fritto Chicken Marelan

Sumber : <https://goo.gl/maps/7caqwFJ5MugbM9Qb9>



syhhfyy 8 mg

buat frito marelan tlg dong ditambah anggotanya terutama buat anak kasirnya kasian dengan anggota segitu ramenya minta ampun kasian mereka ngos ngos an sekali salut saya sm mereka

Balas



zeni.ulfah 7 mg

Setuju ..nunggu terlalu lama.. pelayanan TDK memuaskan kan.. ayam nya TDK sesuai yg digambar dan TDK fresh....sangat TDK recommen

Balas



Komentar Konsumen di instagram Fritto Chicken

Sumber : Frittochicken



bennypratama23 2 hari

@frittochicken min, tolong diperhatikan lah kesiapan, kesigapan dan kecepatan karyawan melayani. Kalau buat promo di pastikan jgn smpe nunggu lama kami. Pas Datang ayam habis, lagi di goreng dsb. Ga enak x kayak gini

Balas



Komentar Konsumen di instgaram Fritto Chicken

Sumber : Frittochicken



Sumber : Fritto Chicken di Kota Medan

Berdasarkan tabel 1.3 di atas berisi komentar dari gambar mengenai kualitas pelayanan yang ada di Fritto Chicken adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan Fritto Chicken. Masih terdapatnya komentar-komentar negatif dari konsumen Fritto Chicken. Adanya komentar negatif tersebut mengenai kualitas pelayanan yang ada di Fritto Chicken. Komentar di atas menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang memuaskan konsumen diantaranya beberapa konsumen berpendapat merasa adanya faktor ketidaksiapan pelayanan di Fritto Chicken dan keterlambatan pelayanan dalam proses kecepatan dalam menghadapi konsumen di tengah ramainya konsumen Fritto Chicken. Pelayanan di Fritto Chicken juga tidak menanggapi respon dari konsumen dilihat dari adanya komentar yang bertanya mengenai rasa burger terhadap pelayanan yang ada di Fritto Chicken. Dalam hal ini tentu saja pelayanan dari Fritto Chicken yang tidak memahami kendala apa saja yang menjadi kebutuhan konsumen. Tentu saja ini menjadi tugas untuk pelayanan yang ada di Fritto Chicken bagaimana cara menanggapi konsumen dan

berperilaku sebagaimana halnya seorang pelayan dalam melayani konsumen dan menanggapi konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik akan juga menjadi salah satu yang perlu diterapkan untuk mendukung adanya kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan alat untuk mengukur sejauh mana konsumen merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan untuk mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen. Didalam kualitas pelayanan sangat penting bagi konsumen bagaimana pelayanan bisa memberikan dan memuaskan hati para pelanggan.

Selain Kualitas pelayanan, faktor kedua yang menjadi kepuasan konsumen adalah *store atmosphere* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut Bermen dan Even (2017), “suasana toko meliputi berbagai tampilan interior, eksterior, tata letak, lalu lintas toko, kenyamanan, udara, layanan, musik, seragam, penjagaan barang dan sebagainya yang menimbulkan daya tarik bagi konsumen dan membangkitkan keinginan untuk membeli”. *Store atmosphere* menciptakan rasa nyaman konsumen dalam menghadapi hidangan makanan cepat saji yang disediakan Fritto Chicken dengan adanya *store atmosphere* yang baik tentu saja konsumen akan merasakan tingkat kepuasan dan melakukan pembelian secara terus menerus.

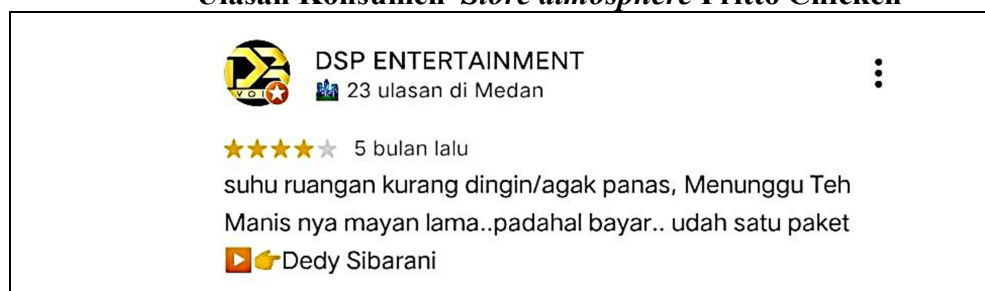
Store atmosphere dirasa butuh mengingat ketika konsumen tiba ke sesuatu tempat yang mau dikunjungi pasti menginginkan *atmosfer* dan area yang nyaman dari tempat tersebut. Untuk itulah tempat makan saling

bersaing buat memenuhi kepuasan konsumen dengan bermacam strategi pemasaran guna menarik serta membagikan bermacam perihal yang membuat konsumen merasa puas dengan apa yang sudah ditawarkan.

Antara lain tempat makan yang menonjolkan sarana prasarana yang menarik pelanggan serta menciptakan pelanggan betah serta nyaman berada ditempat makan tersebut semacam hiburan musik, wifi, suasana dalam ruangan, zona ataupun desain ruangan yang bagus yang menciptakan pembeli merasa puas dengan suasana yang diberikan oleh tempat makan tersebut.

Fenomena permasalahan yang sedang dihadapi oleh Fritto Chicken adalah kurangnya infrastruktur kurang memadai karena ruangan hanya dilengkapi dengan kipas angin, konsumen merasakan kepanasan dikarenakan kurangnya fasilitas pendingin di dalam ruangan. Tentu saja ini menjadi catatan bagi Fritto Chicken yang harus mendengarkan keluhan keluhan konsumen untuk menjaga tingkat kepuasan konsumen dan ketahanan konsumen dalam menyantap makanan yang ada di Fritto Chicken. Berikut ini komentar dan ulasan konsumen mengenai suasana yang ada di Fritto Chicken.

Tabel 1.4
Ulasan Konsumen *Store atmosphere* Fritto Chicken



Ulasan Konsumen Fritto Chicken Yus Sudarso

Sumber : <https://goo.gl/maps/WxHu9q3NvqGoma1F>



Ayu Khoirunnisah

1 ulasan



18 jam lalu

Makan di tempat | Makan malam | Rp 25.000 – 50.000

Cukup oke,cuma sedikit gerah aja,tambahkan pendingin



Membantu



Tidak Membantu

Ulasan Konsumen Fritto Chicken Yus Sudarso

Sumber : <https://goo.gl/maps/sDXZ59FhKV13eHdd9>



hendy agus

Local Guide · 23 ulasan



3 minggu lalu

Makan di tempat | Makan malam | Rp 1 – 25.000

Makan paket cukup murah, ada t4 bermain anak, walaupun sempit, ruangan terasa hangat karena tidak adanya pendingin ruangan, ayam goreng nya fresh baru dimasak



Membantu



Tidak Membantu

Ulasan Konsumen Fritto Chicken Yus Sudarso

Sumber : <https://goo.gl/maps/HqQ3V3vrickdR4jL8>



dian_24077 3 mg

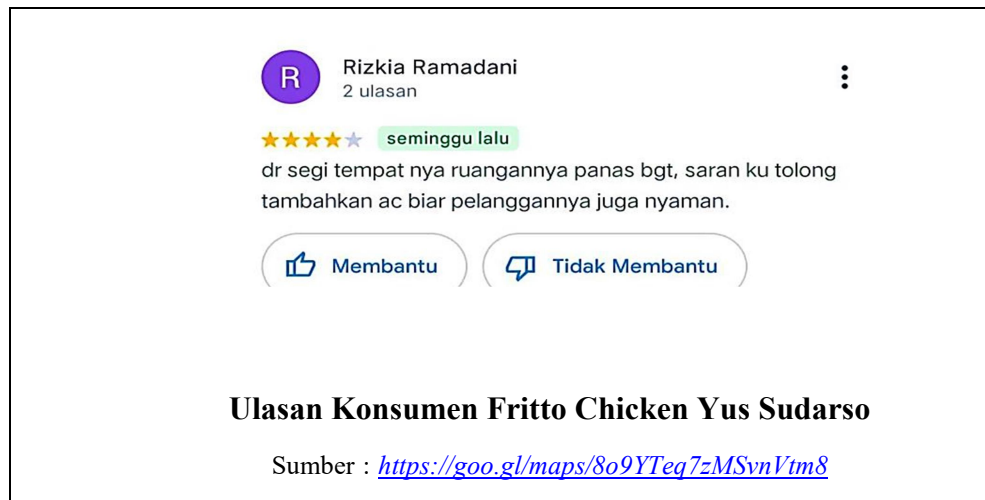


Tolong dong,tambahkan di ruangan indoor nya fritto chicken yang di marelan tambahkan ac kek untuk kenyamanan konsumen jadi ga ngerasa gerah.

Balas

Komentar Konsumen di Instagram Fritto Chicken

Sumber : Frittochicken



Sumber : Fritto Chicken di Kota Medan

Berdasarkan tabel 1.4 diatas berisi gambar komentar konsumen mengenai adanya ketidakpuasan terhadap *store atmosphere* yang ada di Fritto Chicken. Konsumen berpendapat terhadap suasana yang ada di Fritto Chicken masih minimnya insfrastukrur seperti pendingin udara. Dalam hal ini konsumen merasa adanya ketidakpuasan dikarenakan konsumen merasa kepanasan dan merasa kegerahan berada didalam ruangan Fritto Chicken. Adanya komentar tersebut mengurangi adanya tindakan puasnya konsumen terhadap Fritto Chicken dikarenakan suhu ruangan yang panas. Konsumen merasa terganggu dan merasa adanya ketidaknyamanan berada didalam Fritto Chicken ditambah dengan kepadatan konsumen Fritto Chicken membuat konsumen tidak merasa betah berlama lama di dalam ruangan Fritto Chicken. Dalam hal ini perlu diperhatikan faktor apa saja yang menjadi tingkat kepuasan konsumen mengenai *store atmosphere*. Suasana yang nyaman mendukung adanya tingkat kepuasan konsumen terhadap Fritto Chicken.

Selain dari kualitas pelayanan dan *store atmosphere*, lokasi juga berdampak terhadap kepuasan konsumen. Lokasi merupakan suatu yang mempengaruhi kepuasan konsumen, karena dengan lokasi yang bagus akan mempermudah konsumen dalam menganalisa kebutuhan atau produk. pemilihan lokasi dinilai sangat penting, dengan mudahnya seorang konsumen dalam menjangkau akses menuju lokasi yang diinginkan akan mempengaruhi juga daya belinya yang kemudian akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

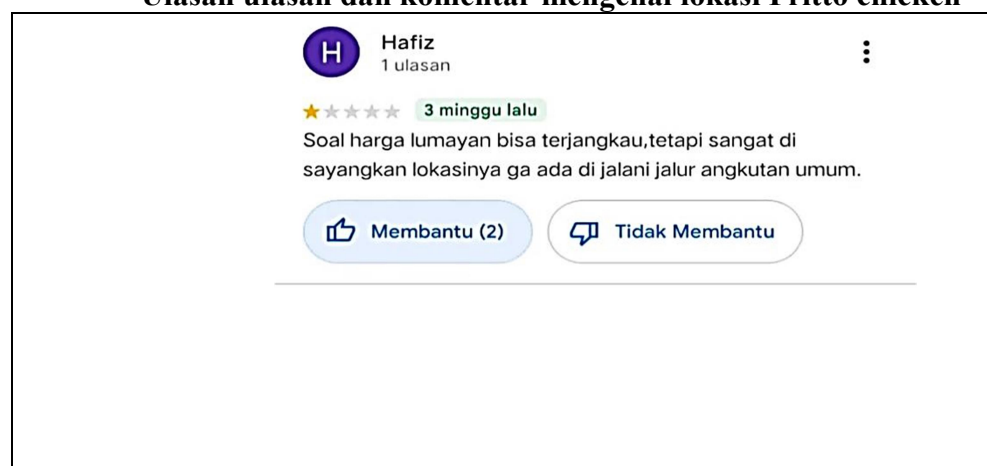
Lokasi menurut Tjiptono (2015: 345) Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Lokasi fisik fasilitas-fasilitas bisnis dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Pendapat mengenai lokasi dari para ahli tersebut, sampai pemahaman penulis bahwa lokasi adalah suatu keputusan perusahaan untuk menentukan tempat usaha, menjalankan kegiatan usaha dan mendistribusikan barang atau jasa menjadi kegiatan bisnisnya kepada konsumen.

Pentingnya lokasi sangat mempengaruhi keputusan sasaran pasar dalam menentukan pembelian. Salah satu faktor yang harus dipertimbangkan dalam pemilihan lokasi adalah visibilitas, mengacu kepada kemampuan pelanggan untuk melihat dan memasuki tempat usaha, lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal. Dimulai dengan tempat parkir, posisi letak, area atau kawasan industri, lingkungan

perumahan atau perkantoran sampai dengan kemudahan dilihat secara fisik bangunan.

Fenomena permasalahan yang timbul dari lokasi tersebut adalah tidak adanya lahan parkir untuk pengendara roda 4 dan keterbatasan lahan parkir untuk kendaraan roda 2. Fritto chicken tidak bisa memperluas area tempat parkir dikarenakan akses area parkir tersebut berada di pinggir jalan raya. Oleh karena itu konsumen kebingungan memarkirkan kendaraan mereka terkhusus pengendara roda 4 mencari tempat yang aman untuk memarkirkan kendaraan mereka di saat Fritto Chicken ramai konsumen. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat dapat menarik sejumlah besar, selain itu konsumen juga memperhatikan ketersediaan lahan parkir dengan upaya konsumen dapat bersantai tanpa memikirkan kendaraan mereka di luar. Selain itu, kondisi keberadaan letak Fritto Chicken adanya komentar dari usulan mengeluhkan mengenai tidaknya jalur yang dilalui angkutan umum untuk sampai di Fritto Chicken. Berikut ini ulasan ulasan konsumen mengenai lokasi Fritto Chicken.

Tabel 1.5
Ulasan ulasan dan komentar mengenai lokasi Fritto chicken



Ulasan Konsumen Fritto Chicken Amir Hamzah

Sumber : <https://goo.gl/maps/5f28ERHrJyKDtozX6>



Alvira Yunisa



1 hari lalu

BARU

Sulit untuk kesananya karena lokasi susahhh banget angkutan umum.

Makanan: 4/5 | Layanan: 4/5 | Suasana: 4/5



Ulasan Konsumen Fritto Chicken Amir Hamzah

Sumber : <https://goo.gl/maps/X7prkZuGSScwif7H8>



Fatimah Gultom

1 ulasan



3 minggu lalu

Deket dari rumah sih,tapii sayang banget gada angkutan umum yang melewati kesitu,mau ketempat lain jauh dari rumah.



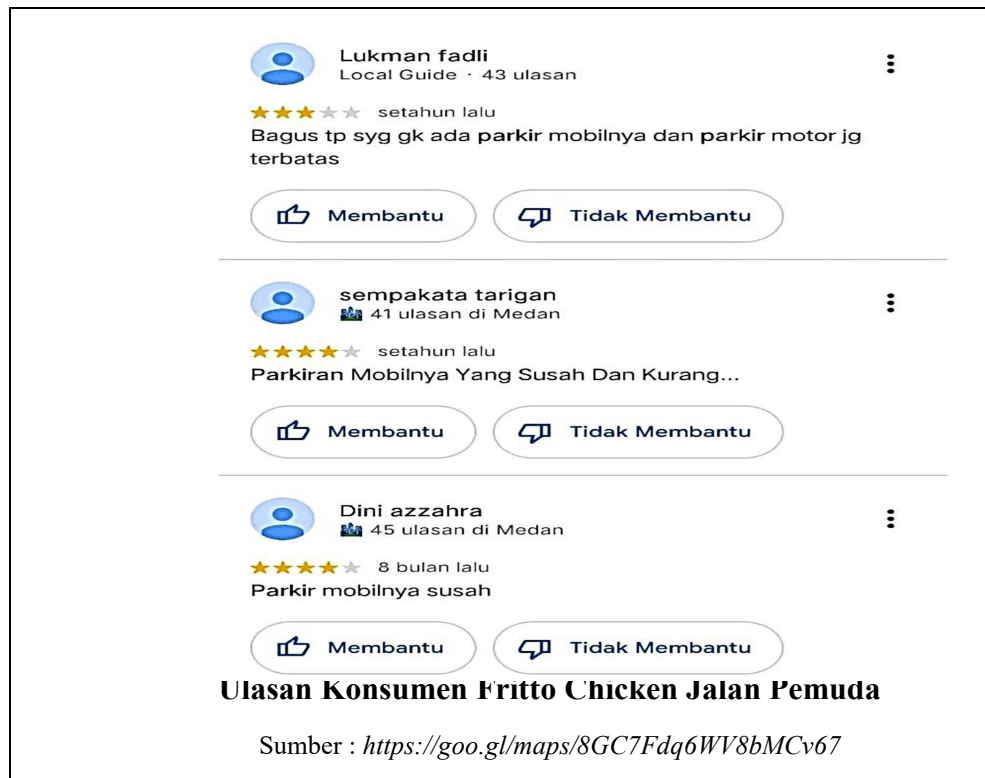
Membantu



Tidak Membantu

Ulasan Konsumen Fritto Chicken Amir Hamzah

Sumber : <https://goo.gl/maps/zRQ3epuoWYrfYwEW6>



Sumber : Fritto Chicken di Kota Medan

Berdasarkan tabel 1.5 diatas berisi gambar dari ulasan komentar konsumen mengenai lokasi Fritto Chicken. Adanya ketidakpuasan konsumen mengenai lokasi Fritto Chicken. Dalam hal ini dapat ditarik kesimpulan permasalahan pada lokasi yang ada pada Fritto Chicken bisa dilihat dari komentar konsumen. Komentar konsumen menunjukkan adanya ketidakpuasan konsumen, ketidakpuasan tersebut diakibatkan karena lokasi Fritto Chicken yang dianggap tidak adanya jalur angkutan umum yang dilalui. Hal tersebut menjadi faktor ketidakpuasan konsumen terhadap Fritto Chicken. konsumen merasa sulit untuk sampai ke Fritto Chicken dikarenakan faktor susahnya angkutan umum. Selain dari sulitnya angkutan umum, faktor lain yang menjadi penghambat terhadap kepuasan konsumen pada Fritto Chicken dilihat dari adanya juga keterbatasan lahan parkir untuk

kendaraan roda 2 dan tidak adanya lahan parkir kendaraan roda 4. Hal tersebut menimbulkan adanya ketidakpuasan terhadap Fritto Chicken dikarenakan dianggap mengganggu kenyamanan dan ketenangan konsumen yang memarkirkan kendaraan mereka. konsumen merasa adanya ketidaknyaman dikarenakan lokasi parkir tersebut berada di pinggir jalan sehingga konsumen merasa khawatir dengan kendaraan yang diparkirkan diluar. Hal tersebut tentu saja menjadi faktor ketidakpuasan konsumen. Dalam hal ini pihak Fritto Chicken harus menyediakan lahan parkir yang aman dan nyaman sehingga tidak mengganggu kenyamanan kendaraan yang lain dan konsumen tidak mengkhawatirkan kendaraan mereka diluar.

Berdasarkan dari hasil data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa permasalahan pada Fritto Chicken yaitu mengenai kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan yaitu kurangnya kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen, beberapa konsumen juga mengeluhkan tentang *Store atmosphere* ataupun suasana ruangan yang ada di Fritto Chicken yang mengganggu ketenangan konsumen, suhu ruangan terasa panas berada didalam fritto chicken apabila konsumen fritto chicken sedang ramai. Untuk lokasi Fritto Chicken itu sendiri juga belum cukup baik, terdapat masih adanya kekurangan keterbatasan tempat parkir untuk kendaraan roda 4, keterbatasan kendaraan roda 2. Konsumen juga mengeluhkan tentang keberadaan Fritto Chicken di Kota Medan tidak adanya jalur angkutan umum.

Dorongan dilakukan penelitian ini karena adanya research gap atau hasil penelitian yang berbeda dari beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan.

Tabel 1.6
Ringkasan *Research Gap* pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

<i>Research Gap</i>	Hasil	Penelitian
Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	Terdapat pengaruh positif dan signifikan	1. Izzudin dan Muhsin (2020)
	Terdapat Pengaruh negatif dan tidak signifikan	1. Dwi dan Safavi (2021)

Sumber dikumpulkan dari berbagai penelitian terdahulu

Berdasarkan tabel 1.1 dapat ditarik kesimpulan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu menunjukkan variabel kualitas pelayanan pada penelitian Izzudin dan muhsin (2020) menyakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan menurut Dwi dan Safavi (2021) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 1.7
Ringkasan *Research Gap* pengaruh *store atmospehere* terhadap kepuasan konsumen

<i>Research Gap</i>	Hasil	Penelitian
Perbedaan hasil penelitian pengaruh <i>store atmospehere</i> terhadap kepuasan konsumen	Terdapat pengaruh positif dan signifikan	1. Ni Kadek Ayu Novita Sari dan Ida Ketut Kusumawijaya (2022)
	Terdapat Pengaruh negatif dan tidak signifikan	4.1 Anang Kusdiantoro (2015)

Sumber dikumpulkan dari berbagai penelitian terdahulu

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat ditarik kesimpulan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu variabel *store atmosphere* pada penelitian Ni Kadek Ayu Novita Mawar Sari dan Ida Ketut Kusumawijaya (2022) menyatakan bahwa *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan menurut penelitian Anang Kusdiantoro (2015) menunjukkan bahwa *store atmospehere* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 1.8
Ringkasan *Research Gap* pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen

<i>Research Gap</i>	Hasil	Penelitian
Terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen	Terdapat pengaruh positif dan signifikan	1. Taufik Dwi Antono (2019)
	Terdapat Pengaruh negatif dan tidak signifikan	1. Izzudin dan Muhsin (2020)

Sumber dikumpulkan dari berbagai penelitian terdahulu

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat disimpulkan terdapat perbedaan penelitian terdahulu variabel lokasi pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Taufik Dwi Antono (2019) menunjukkan lokasi terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Izzudin dan muhsin (2020) menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan Uraian dari latar belakang diatas dan didukung dengan adanya *Research Gap* yang merupakan perbedaan hasil penelitian dari

penelitian-penelitian terdahulu, maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh kualitas pelayananan, *store atmosphere* dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus konsumen Fritto Chicken di Kota Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Minimnya pekerja bagian pelayan di Fritto Chicken yang tidak sesuai dan sebanding dengan ramainya konsumen fritto chicken sehingga mengakibatkan adanya faktor ketidaktanggapan dan kesigapan pelayanan fritto chicken.
2. Beberapa konsumen merasa berada di dalam ruangan Fritto Chicken yang dianggap mengganggu kenyamanan dan ketenangan konsumen karena faktor ruangan yang panas.
3. Terdapat keluhan konsumen mengenai lokasi Fritto Chicken adanya keluhan tersebut mengenai lokasi Fritto Chicken yang berkaitan dengan keterbatasannya lahan parkir di Fritto Chicken.
4. Terdapat keluhan komentar konsumen mengenai akses jalur angkutan umum tidak ada di lalui jalur angkutan umum.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang dan Identifikasi masalah yang telah di uraikan di atas maka perumusan masalah dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan?

2. Apakah *store atmosphere* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan?
3. Apakah lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan?
4. Apakah kualitas pelayanan, *store atmosphere* dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi agar pembahasannya lebih fokus dan terarah serta tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan. Dengan demikian penulis membatasi masalah hanya pada Pengaruh kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen studi kasus konsumen fritto chicken di Kota Medan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui apakah *Store Atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan.

3. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, *store atmosphere* dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Fritto Chicken di Kota Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Akan menjadi suatu pengalaman yang sangat berharga dalam proses penyelesaian studi dan menjadi informasi ilmiah bagi peneliti lanjutan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai sumber informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, *store atmosphere* dan lokasi yang di berikan pengelola dan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi peneliti berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan sebagai tambahan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian khususnya yang berkaitan dengan

pengaruh kualitas pelayanan, *Store Atmosphere* dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

b. Bagi akademis

Semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan menjadi bahan bacaan khususnya di bidang manajemen pemasaran di perpustakaan Universitas Potensi utama Medan.