

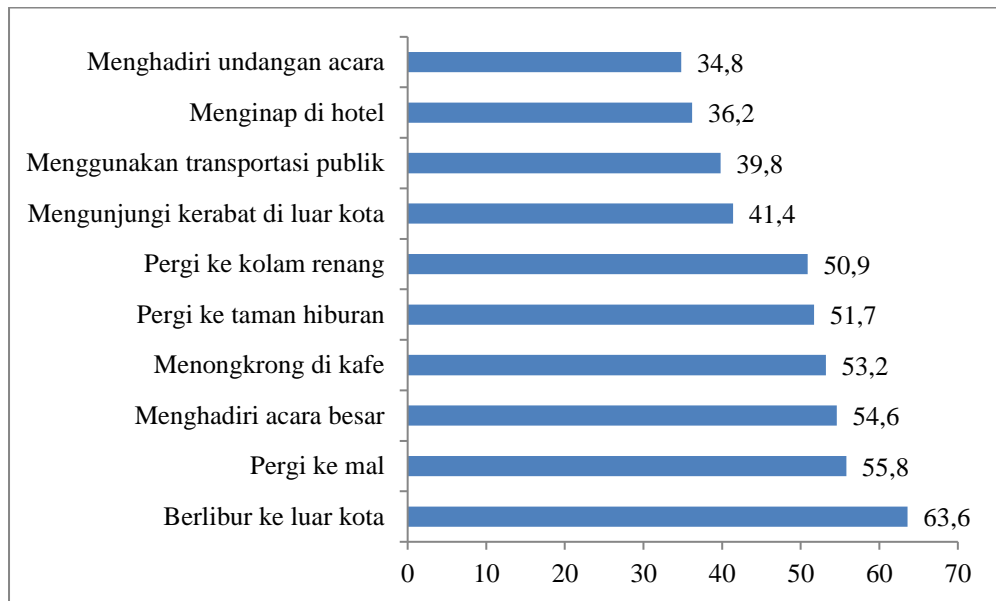
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, dunia sedang dilanda dengan wabah yang menyebar dengan sangat cepat yaitu *Coronavirus* atau *COVID-19*. *Coronavirus* adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Virus *corona* dapat menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat hingga kematian. Pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan, mulai flu biasa hingga penyakit serius seperti Sindrom Pernafasan Akut Berat / *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) telah menyatakan virus ini sebagai pandemi, setiap institusi dan lembaga di dunia mengambil tindakan ekstra untuk memerangi penyebaran virus ini.

Hal tersebut pun dilakukan oleh pemerintah Indonesia. Pemerintah Indonesia telah menghimbau warga untuk memerangi virus ini dengan tetap tinggal di rumah, bekerja di rumah, dan melakukan pembatasan sosial atau *social distancing*. Dengan melakukan hal tersebut diharapkan terputusnya rantai penyebaran *covid-19* di Indonesia. Dengan adanya himbauan tersebut, banyaknya masyarakat Indonesia untuk mematuhi aturan yang telah ditetapkan. Berikut merupakan aktivitas yang dihindari selama masa pandemi di Indonesia.



**Gambar 1.1**

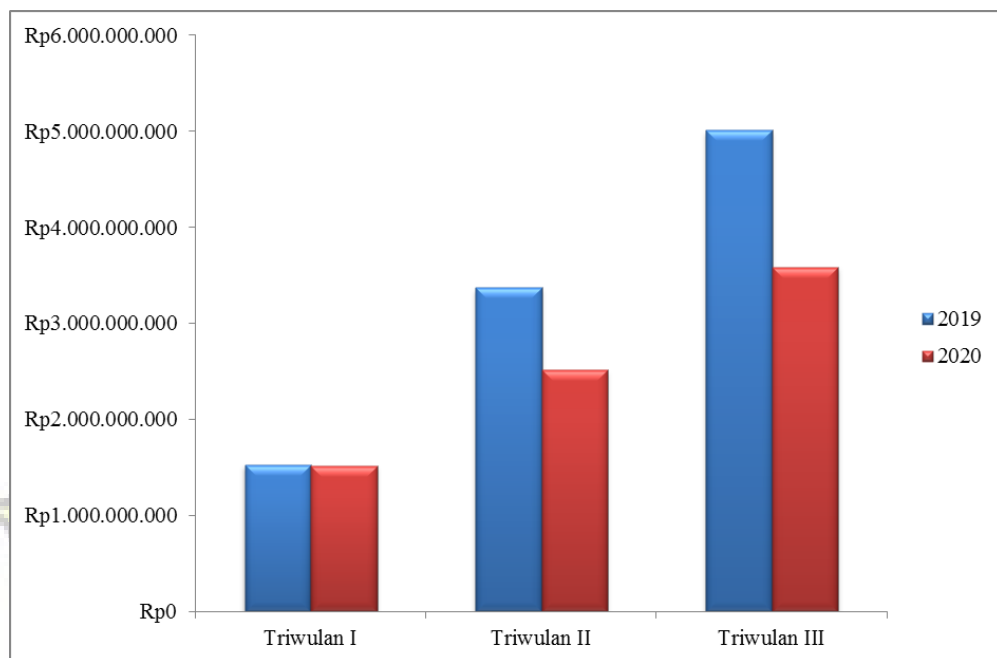
### **Aktivitas yang dihindari selama Pandemi**

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>

Dari grafik di atas menunjukkan 95% masyarakat di Indonesia menghindari sejumlah aktivitas selama masa pandemi. Mereka menghindari kegiatan yang menimbulkan kerumunan atau berkumpul. Oleh karena itu, banyak industri yang mengalami dampak dikarenakan pandemi ini, seperti perhotelan, pariwisata, restoran dan lainnya.

Salah satu perusahaan yang mengalami dampak pandemi ini yaitu PT. *Fast Food* Indonesia Tbk. PT. *Fast Food* Indonesia Tbk atau yang lebih dikenal dengan KFC Indonesia merupakan perusahaan publik yang bergerak dalam bidang ritel makanan cepat saji dan bermarkas di Jakarta, Indonesia. “Pemilik Waralaba Kentucky Fried Chicken (KFC) mengumumkan, telah menutup sementara 115 gerai. Penutupan ini dilakukan karena pandemi virus *corona* atau *covid-19* mengganggu aktivitas, sehingga operasional sebagian

gerai perlu dihentikan sementara”, dikutip dari katadata.com (26/5/2020). Selain itu, dampak pandemi berpengaruh pada pendapatan perusahaan. Berikut perbandingan pendapatan dari KFC Indonesia.



**Gambar 1.2**

### **Perbandingan Pendapatan KFC Indonesia pada Tahun 2019 dan 2020**

4eSumber: <https://idx.co.id>

Pada triwulan I tahun 2019 dan 2020, hanya mengalami sedikit perbedaan pendapatan saja, dikarenakan pada triwulan I tahun 2020, virus pandemi di Indonesia baru menyebar. Tetapi pendapatan pada triwulan II dan triwulan III, perbedaan pendapatan terlihat sangat signifikan, dikarenakan pada fase tersebut sudah dilakukan pembatasan sosial di Indonesia. Oleh karena itu, penjualan pun dilakukan dengan cara yang berbeda, dimana lebih diutamakan pemesanan secara *take away*. Hal tersebut dilakukan agar perusahaan tetap mendapatkan pendapatan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen.

KFC Indonesia bukan satu-satunya perusahaan yang menawarkan menu makanan cepat saji, ada beberapa diantaranya yaitu MC Donald's, Hoka-Hoka Bento, A & W, Richeese Factory, CFC dan lainnya. Meskipun memiliki banyak kompetitor, selama 2 (dua) periode KFC Indonesia berhasil menduduki posisi pertama *Top Brand Index* dibandingkan dengan pesaing-pesaingnya. Berikut merupakan data *Top Brand Index* dari beberapa perusahaan cepat saji pada tahun 2019 dan tahun 2020:

**Tabel 1.1**  
***Top Brand Index Restoran Fast Food Tahun 2019 dan 2020***

No.	Brand	2019		2020	
		TBI	Kategori	TBI	Kategori
1	KFC	24,4%	TOP	26,2%	TOP
2	MC Donald's	22,8%	TOP	22,4%	TOP
3	Hoka-Hoka Bento	6,5%	-	5,4%	-
4	A & W	5,9%	-	5,4%	-
5	Richeese Factory	4,9%	-	4,3%	-

Sumber: <https://www.topbrand-award.com>

Dari tabel di atas, terlihat bahwa KFC mendapat predikat TOP pada tahun 2019 dan tahun 2020. Nilai index dari KFC lebih unggul dibandingkan dengan pesaing-pesaingnya. *Top Brand Award* adalah penghargaan yang diberikan kepada merek-merek terbaik pilihan konsumen. Pemilihan merek terbaik berdasarkan atas pilihan konsumen yang dilakukan melalui survei dengan melihat tiga parameter yakni, *top of mind share*, *top of market share*, dan *top of commitment share*. Dikarenakan telah mendapat predikat TOP, maka KFC mempunyai citra yang positif di benak konsumen.

KFC dan MC Donald's sama-sama mendapatkan predikat TOP, sehingga sama-sama sudah memiliki citra merek yang baik. Selain itu harga yang ditawarkan oleh KFC dan MC Donald's saling bersaing satu sama lain. Berikut merupakan beberapa perbandingan harga yang ditawarkan KFC dan MC Donald's:

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan Harga KFC dan MC Donald's**

No.	Jenis Makanan	KFC	MC Donald's
1.	Nasi + Ayam + Minum	Paket Super Besar Rp. 38.500,-	PaNas 1 Large Rp. 37.500,-
2.	Kentang Goreng	French Fries Large Rp. 23.000,-	French Fries Large Rp. 22.500,-
3.	Burger	Deluxe Burger Rp. 12.500,-	Beef Burger Rp. 15.000,-
4.	Minuman	Mango Float Rp. 10.500,-	Fanta Float Rp. 12.000,-

Sumber: <https://www.gojek.com/gofood>

Penyajian data di atas berdasarkan jenis menu yang hampir memiliki kesamaan. Terlihat bahwa persaingan harga antara KFC dan MC Donald's sangat ketat. KFC memiliki harga yang lebih terjangkau di beberapa produk, sementara MC Donald's juga memiliki harga yang lebih terjangkau di beberapa produk. Meskipun memiliki persaingan harga yang ketat, KFC menciptakan berbagai varian produk untuk memenuhi keinginan konsumen. Beberapa varian produk yang dijual oleh KFC diantaranya :

**Tabel 1.3**  
**Varian Produk di KFC Indonesia**

No.	Kategori Menu				
	Hot Deals	New Product	Combo	Alacarte	Praktis
1	Triple Treat OR	S Bucket Spicy Cheese1	Super Family Mix	Winger Bucket HCC	French Fries Large
2.	Triple Treat Mix	S Bucket Spicy Cheese2	Super Family OR	Col Yakniku Rice LQD	French Fries Regular
3.	Triple Treat HC	Personal Bucket 1 Spicy Cheese	Super Family HCC	9 Pcs OR Tote Bag	Fish Bento
4.	Col Rice Fest1	Mini Chizza 1	Kombo Winger HCC	9 Pcs HC Tote Bag	Fun Fries Barbeque
5.	Personal Bucket 1	Zuper Krunch	Super Besar 1 OR	9 Pcs Mix Tote Bag	Crispy Strips
6.	Col Rice Fest2	Winger Spicy Cheese	Super Besar 1 HCC	Hot and Crispy Chicken	Chicken Skin
7.	Colonel All Star 1	Personal Bucket 2 Spicy Cheese	SB1 HC Ichi Ocha	Cream Soup	Chicken Strips BBQ
8.	Col Rice Fest3	Mini Chizza 2	Super Besar 2 HCC	Spaghetti Supreme	
9.	Personal Bucket 1 BBQ	Kombo Winger Spicy Cheese	Super Besar 2 OR	Spaghetti Deluxe	
10.	Crispy Strips Fest	Personal Bucket 3 Spicy Cheese	SB2 OR Ichi Ocha	Deluxe Burger	
11.	Personal Bucket 2 BBQ	Combo Mini Chizza 1	Super Besar 2 Mix	Original Chicken	
12.	OMJ Praktis Fish Fillet	Fun Fries Spicy Cheese	SB2 HC Ichi Ocha	Perkedel	
13.	Personal Bucket 3 BBQ	Combo Mini Chizza 2	SB1 OR Ichi Ocha	Wing Original	
14.	OMJ Praktis OR Burger	Chicken Strips Spicy Cheese	Signature Box HCC	Rice	
15.	OMJ Praktis Oriental Bento	Chicken Ball Spicy Cheese	Zuper Box OR	Winger BBQ	
16.	OMJ Praktis Twisty		Zuper Box HCC	KFC Soup	
17.			Signature Box OR	9Pc HC	
18.			Crispy Box OR		
19.			Crispy Box HCC		
20.			Kombo OR Burger		
21.			Kombo Zuper Krunch		
22.			Kombo Fish Fillet		
23.			Kombo Winger BBQ		
24.			Colonel Yakniku Combo		
25.			Kombo Bento		

Sumber: <https://www.gojek.com/gofood>

Dari tabel di atas, terlihat bahwa KFC memiliki varian produk yang banyak. Menu tersebut menyesuaikan pilihan konsumen, seperti ukuran paket (*large* dan *regular*), rasa paket (BBQ dan *cheese*), jenis ayam (OR/ HC), dan lainnya. Dengan banyaknya varian produk tersebut, dapat membuat pilihan kepada konsumen, jika konsumen tidak menginginkan suatu jenis paket makanan tersebut, masih ada pilihan paket yang lain. Hal tersebut merupakan cara yang dilakukan KFC untuk mempertahankan konsumen.

Kini kepuasan konsumen dapat diketahui dengan mudah, dikarenakan adanya fasilitas internet. Beberapa *website* yang berisikan *review* mengenai makanan diantaranya yaitu zomato (<https://www.zomato.com>), traveloka (<https://www.traveloka.com>), pergikuliner (<https://pergikuliner.com>) dan *website* lainnya. Melalui *website* tersebut konsumen dapat memberikan *review* puas dan tidaknya selama mengkonsumsi makanan. Hal tersebut pun dapat menjadi bahan evaluasi dari KFC Indonesia. Beberapa *review* yang diberikan konsumen selama mengkonsumsi makanan dari KFC Indonesia di wilayah Jakarta Timur diantaranya yaitu :

Tabel 1.4

**Review Konsumen tentang KFC Indonesia di Wilayah Jakarta Timur**

No.	Cabang KFC Indonesia	Nama	Ulasan	Rating
1.	KFC Klender	Hantu15	Makan di kfc ini kok sekarang terasa tidak nyaman ya karena bau amis , gatau bau amisnya dari mana, tapi itu bikin gak nyaman	2
2.	KFC Klender	Fanny Julia Elizabeth Sirait	Menurut saya, pelayanan drive thru yg sangat mengecawakan, karna drive thru itu rata2 untuk orang yg buru2 / ingin cepat, sedangkan disini tidak ada orang yg standby sehingga menunggu sangat lama & percuma dibikin speaker untuk memesan tetapi memesannya malah lgsg ke tempat penerimaan makanan. Jadi memesan & mengambil makanan ditempat yg sama, dengan 1 pelayan, diharapkan untuk pelayanan yg lebih baik & cepat. Terimakasih	2
3.	KFC Buaran	Ivancius S.	Pagi ini makan poridge dan scramble egg serta teh manis disini. Surprise juga dengan rasa buburnya yang ueeenakkk. Suasana pagi nya nyaman karena lingkungan sekitar restoran dibuat asyik dengan taman nya yang simpel tapi enak dilihat mata. Satu pagi yang menyenangkan.	5
4.	KFC Graha Cijantung Mall	Adriani J. I.	Always crowded!! Kalo makan disini emang harus sabar antri. Pelayanannya agak lama kerjanya. Kurang gercep. Di hari biasa aja antri lumayan panjang, apalagi kalo holiday, jangan harap bisa makan cepet. Karna kalian harus sabar antri pesanan, juga sabar dapet meja makan. Rasanya sama kaya KFC biasanya (which is good, and my fav chicken fast food).	4

Sumber: <https://www.zomato.com> dan <https://www.traveloka.com>



Dari tabel di atas terlihat bahwa ada konsumen yang puas dan yang tidak puas terhadap KFC Indonesia. Konsumen puas dengan menu makanan yang ditawarkan KFC Indonesia, konsumen puas dengan harga yang ditetapkan KFC Indonesia, bahkan ada juga konsumen yang tidak puas dengan pelayanan *drive thru* dan kebersihan *outlet* KFC Indonesia. Berikut merupakan *review* yang diberikan konsumen berdasarkan variabel dalam penelitian ini.

**Tabel 1.5**  
**Review Konsumen tentang Harga KFC Indonesia di Wilayah Jakarta Timur**

No.	Cabang KFC Indonesia	Nama	Ulasan	Rating
1	Raden Inten	Chiko A.	Favorite keluarga kalau lagi pengen makan fried chicken, harganya terjangkau dan rasanya enak enak. Ayamnya udah pasti enak banget, corn soup nya juga gurih, burgernya ok	4
2	Kalimalang	Ita A.	Tempatnya nyaman , pelayanannya juga baik. Suka sekali makan di kfc karena harganya terjangkau anak-anak juga suka. Suami kalau meeting sering di sini . enak pokonya deh ga rugi kesini	5
3	Kalimalang	Fadli U.	Hot crispy chicken KFC juara banget, bumbunya itu meresap sampe daging. Berasa banget bumbu rahasianya, harganya juga terjangkau. Menu baru mereka seperti choco chicks dan chizza enak semua.	4

Sumber: <https://www.zomato.com> dan <https://www.traveloka.com>

**Tabel 1.6**  
**Review Konsumen tentang Citra Merek KFC Indonesia di Wilayah**  
**Jakarta Timur**

<b>No.</b>	<b>Cabang KFC Indonesia</b>	<b>Nama</b>	<b>Ulasan</b>	<b>Rating</b>
1	Kalimalang	Meutia I.	Kalo ngomongin fried chicken yang enak, pasti pilihannya ke KFC nih. Ayamnya original dan crispy nya sama sama enak, kalau saya sih lbh suka yang original. Harganya juga terjangkau	4
2	Kalimalang	Rahmawati N. F	KFC memang jagonya ayam, krim sup nya enak, mocca float nya mantaap. Semua menu nya memang enak, ditambah lokasi strategis dan nyaman. KFC memang juara..	5
3	Mall Arion	Della Ayu	Kalau soal rasa kayanya semua orang udah tau gimana enak nya menu KFC, Apalagi ayamnya yang juara dan bikin ketagihan.	4

Sumber: <https://www.zomato.com> dan <https://www.traveloka.com>

**Tabel 1.7**  
**Review Konsumen tentang Variasi Produk KFC Indonesia di Wilayah**  
**Jakarta Timur**

<b>No.</b>	<b>Cabang KFC Indonesia</b>	<b>Nama</b>	<b>Ulasan</b>	<b>Rating</b>
1	Kalimalang	Rahma S.	Tempatnya gak nyaman, rada kotor dan berisik. Tapi terbayar dengan menu makanan yang enak. Semoga pengelola lebih memperhatikan kebersihan tempat ini. Makasih traveloka.	3
2	Kalimalang	Chiko A.	Selain ayamnya yang enak, saya juga suka sop ayamnya. Kuahnya light tapi tetap sedap, harganya juga terjangkau	4

			banget. Pelayanannya ramah dan termasuk cepat, tempatnya biasa aja sih	
3	Kalimalang	Dina A. N.	Biasanya kalau kesini drive thru aja sih. Sering lewat daerah sini juga dulu. Paling suka take away oriental bento sama kolonel yakiniku. Enak lho. Ayam krispi nya tuh perfectly match gitu ama saosnya. Enak.	3

Sumber: <https://www.zomato.com> dan <https://www.traveloka.com>

Berdasarkan beberapa *review* yang diberikan konsumen berdasarkan variabel harga, *brand image* dan variasi produk menunjukkan bahwa ada konsumen yang puas dan ada pula yang kurang puas terhadap KFC Indonesia. Maka penulis tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai **Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Harga, Citra Merek, dan Variasi Produk (Studi Kasus pada Konsumen KFC di Wilayah Jakarta Timur)**.

## 1.2 Identifikasi, Batasan dan Rumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka masalah yang dapat penulis identifikasi adalah sebagai berikut:

1. Di masa pandemi ini, banyak masyarakat Indonesia yang menghindari kegiatan berkumpul yang menimbulkan kerumunan.
2. Banyak perusahaan yang mengalami efek pandemi ini, seperti PT *Fast Food* Indonesia Tbk. Hal tersebut dibuktikan dengan turunnya pendapatan perusahaan. Pendapatan di setiap triwulan tahun 2020

lebih rendah dibandingkan pendapatan di setiap triwulan pada tahun 2019.

3. Berdasarkan *review* yang diberikan konsumen terhadap PT. *Fast Food* Indonesia, mereka ada yang puas dan ada juga yang tidak puas dengan perusahaan tersebut.
4. Meskipun memiliki banyak kompetitor, KFC Indonesia mendapatkan predikat TOP selama 2 (dua) periode, tahun 2019 dan 2020.
5. Harga makanan yang ditawarkan KFC Indonesia bersaing ketat dengan harga yang ditawarkan oleh kompetitor, yaitu MC Donald's.

### **1.2.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah bertujuan untuk menghindari meluasnya permasalahan yang akan diteliti dan menghindari adanya penyimpangan dari penelitian yang akan dilakukan. Pembatasan masalah ini bertujuan untuk memberikan arah dan mempermudah penelitian dalam mencapai tujuannya. Beberapa pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan harga, citra merek dan variasi produk,
2. Objek penelitian ini adalah konsumen KFC di wilayah Jakarta Timur.

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah, apakah ada perbedaan yang signifikan antara konsumen yang puas dengan konsumen yang tidak puas berdasarkan harga, citra merek dan variasi produk pada konsumen KFC di wilayah Jakarta Timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah mengetahui perbedaan yang signifikan antara konsumen yang puas dengan konsumen yang tidak puas berdasarkan harga, citra merek dan variasi produk pada konsumen KFC di wilayah Jakarta Timur.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Aspek teoritis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan untuk mengaplikasikan langsung di masyarakat dengan ilmu yang didapat mengenai pengetahuan tentang harga, citra merek, variasi produk, dan kepuasan konsumen,
2. Aspek praktis, penelitian dapat dijadikan salah satu bahan masukan maupun bahan pertimbangan dalam menyelesaikan masalah mengenai

pengaruh harga, citra merek dan variasi produk terhadap kepuasan konsumen KFC di wilayah Jakarta Timur.

