

I PENDAHULUAN

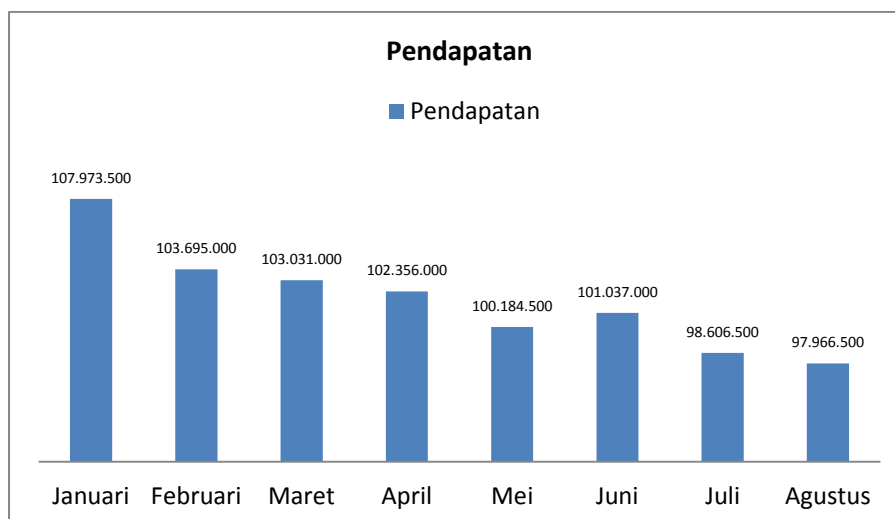
1.1. Latar Belakang

Badan Pusat Statistik (2018) menyatakan bahwa jumlah penduduk Lamongan mencapai 1.354.119 jiwa, dengan 16% penduduknya berusia 15-25 tahun. Banyaknya jumlah penduduk tersebut menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan makanan. Disisi lain di era yang modern ini gaya hidup masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan pangan telah berubah, hal tersebut dikarenakan padatnya aktivitas yang membuat masyarakat ingin hidup serba praktis. Menyiapkan masakan sendiri dirumah dianggap tidak praktis karena membutuhkan waktu dan tenaga yang lebih banyak dibanding dengan membeli makanan diluar rumah. Hal tersebut memicu banyaknya usahawan yang tertarik berbisnis dibidang makanan. Bisnis makanan merupakan bisnis yang sangat menjanjikan, hal ini dikarenakan keberadaan bisnis makanan sebagai bisnis yang menyediakan kebutuhan pokok manusia, sehingga bisnis ini dianggap akan bertahan sepanjang masa (Rustiarini dan Anak 2015).

Salah satu makanan cepat saji yang saat ini digandrungi oleh semua kalangan masyarakat yaitu *fried chicken* dan salah satu restoran yang menyediakan *fried chicken* adalah Rocket Chicken. Rocket Chicken didirikan oleh Nurul Atik pada Februari tahun 2010, saat ini Rocket Chicken ini telah memiliki banyak gerai yang tersebar di Indonesia, salah satu gerai tersebut terletak di Kauman, Sidoharjo, Kecamatan Lamongan, kabupaten Lamongan. Rocket Chicken merupakan restoran asal Indonesia yang pangsa pasarnya bersaing dengan restoran dalam negeri dan luar negeri seperti yang terlihat pada **Tabel 1.1**.

Tabel 1.1 Rumah Makan Sejenis Rocket Chicken Cabang Lamongan

No	Nama Rumah Makan	Alamat
1	Hasanah Fried Chicken	Jl. Basuki Rahmat, Rangge, Sukomulyo, Kec. Lamongan, Kab. Lamongan
2	M2M Lamongan	Jl. Veteran No. 40-42 Jetis, Kandaruan, Banjarmendalan, Kec. Lamongan, Kab. Lamongan
3	KFC Lamongan Plaza	Jl. Panglima Sudirman, Dapur Barat, Sidokumpul, Lamongan
4	Kenbie Fried Chicken	Jl. Lamongrejo, Jetis, Sukomulyo, Kec. Lamongan, Kab. Lamongan
5	Geprek Benu	Jl. Panglima Sudirman No. 40, Dapur Barat, Sidokumpul, Kec. Lamongan, Kab. Lamongan



Gambar 1.1 Data Penjualan Rocket Chicken Cabang Lamongan Tahun 2019

Banyaknya pesaing tersebut mengakibatkan pendapatan Rocket Chicken mengalami fluktuatif seperti yang terlihat pada **Gambar 1.1**. Agar Rocket Chicken tidak tergerus oleh zaman, Rocket Chicken harus menjaga loyalitas konsumen terhadap menu-menu yang ditawarkan. Suksesnya perusahaan dalam persaingan dilihat dari usaha perusahaan dalam mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul dari dalam diri konsumen baik senang maupun kecewa karena membandingkan ekspektasi dengan hasil kinerja dari kualitas. Pada dasarnya kepuasan terkait dengan atribut yang melekat pada produk yang dihasilkan (Wahyudin *et al.* 2019).

Kepuasan konsumen dapat dianalisis dengan menggunakan beberapa metode salah satunya yaitu metode *Importance Performance Analysis*. Metode ini banyak digunakan karena memiliki kemudahan dalam menganalisis hasil. Dalam metode ini terdapat kuadran kartesius yang digunakan untuk menjelaskan posisi dari sampel yang dianalisis. Selain itu terdapat juga metode *Customer Satisfaction Index* yang digunakan untuk menganalisis indeks kepuasan secara keseluruhan. Berdasarkan latar belakang diatas mendorong penulis untuk melakukan analisis dengan judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Rocket Chicken Cabang Lamongan”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan terhadap loyalitas konsumen Rocket Chicken cabang Lamongan?
2. Apakah ada hubungan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Rocket Chicken cabang Lamongan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisa faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap loyalitas konsumen Rocket Chicken cabang Lamongan
2. Menganalisa hubungan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Rocket Chicken cabang Lamongan

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Memberikan pengetahuan peneliti mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada Rocket Chicken cabang Lamongan. Selain itu dengan adanya analisis ini menjadikan penulis lebih memahami analisis kepuasan terhadap loyalitas dengan beberapa metode yang telah digunakan dalam analisis ini.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan terhadap loyalitas konsumen, selain itu perusahaan juga dapat mengetahui faktor mana yang kurang dan harus diperbaiki, hal ini bertujuan untuk meningkatkan penjualan produk *fried chicken* di Rocket Chicken cabang Lamongan.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan terkait tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap loyalitas konsumen serta membina kerjasama yang baik antara lingkungan akademis dengan lingkungan Perusahaan.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada Rocket Chicken cabang Lamongan.