

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memenuhi kebutuhan dasar, seperti memperoleh makanan, ialah salah satu cara agar manusia dapat hidup panjang umur dan sehat. Tanpa disadari pula pada saat ini gaya hidup masyarakat Indonesia terutama masyarakat perkotaan sedang mengalami peningkatan aktivitas kehidupan sosial. Oleh karena itu, salah satu dari sekian banyak industri jasa yang berkembang pesat ialah industri kuliner. Maraknya restoran, terutama restoran cepat saji, menjadi indikasi perkembangan ini. (Harahap, 2018).

Restoran cepat saji ialah restoran yang menawarkan makanan dan minuman kepada pelanggan dalam waktu yang relatif singkat sesudah pesanan dibuat. Makanan cepat saji lebih disukai dalam gaya hidup masa kini sesuatu yang cepat dan praktis mengakibatkan antusias masyarakat mengonsumsi makanan cepat saji (*fastfood*) juga meningkat. Makanan cepat saji (*fastfood*) atau yang biasa kita dengar dengan *junk food* ialah makanan yang disajikan secara cepat, mudah didapat, menu yang beragam, harga bervariasi, memiliki cita rasa yang enak dan otentik. Akan tetapi, nutrisi dan gizinya relatif sedikit. (Mulyani, 2020).

Statistika dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori berdasarkan jumlah variabel, pengambilan keputusan, dan parameter. Berdasarkan jumlah variabel dapat dibagi menjadi 3 yakni analisis statistik univariat, bivariat, dan multivariat (Dencik et al., 2020: 2). Analisis ketergantungan (metode ketergantungan) dan analisis saling ketergantungan (metode saling ketergantungan) ialah dua kategori yang termasuk dalam analisis multivariat. (Supranto, 2010: 19). Salah satu contoh analisis interdependensi ialah analisis faktor. Analisis faktor berguna untuk membentuk variabel baru atau disebut dengan faktor yang jumlahnya lebih sedikit dari jumlah variabel asli dan masih memuat informasi yang terkandung dari variabel asli. Analisis faktor sendiri terdiri dari *principal component analysis* dan *common factor analysis* (Supranto, 2010: 26).

Principal Component Analysis (PCA) ialah jenis analisis statistik multivariat yang memakai regresi linier untuk mengubah sekumpulan variabel asli menjadi variabel yang lebih kecil dan kurang teramati, namun tetap mengandung informasi dari variabel asli. Dalam

"*Principal Component Analysis (PCA)* terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lamanya Penyelesaian Skripsi Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika FKIP UNDANA," sebuah studi yang dilakukan oleh Magdalena Wangge (Wangge, 2021), ditemukan empat komponen utama yang berperan sebagai faktor dari dua belas variabel yang diteliti. Akan ada dampak dari setiap faktor yang memengaruhi lamanya waktu penyelesaian tesis, baik positif maupun negatif.

M. Zulfahmi Nasution (Nasution, 2019) melakukan penelitian kedua berjudul "*Principal Component Analysis (PCA)* dalam Menentukan Faktor Dominan yang Mempengaruhi Prestasi Belajar Siswa (Studi Kasus: SMK Raksana 2 Medan)" yang juga memakai pendekatan PCA. PCA dipakai dalam penelitian ini untuk menguji dan melatih variabel-variabel yang memiliki dampak signifikan terhadap hasil belajar siswa. Sesudah pengolahan data, tiga faktor yang memengaruhi dengan proporsi keragaman kumulatif sebesar 57,70% teridentifikasi dari sepuluh variabel penelitian.

Didirikan pada tahun 1978 oleh PT. Fastfood Indonesia, Tbk, Kentucky Fried Chicken (KFC) ialah restoran cepat saji yang terkenal di kalangan masyarakat Indonesia dan mulai beroperasi pada tahun 1979 di Jakarta. Keberhasilan ini terus diraih dalam pengembangannya sebagai bisnis wiralaba cepat saji yang tersebar di berbagai kota di Indonesia (Sutarsa, 2019). Adapun bisnis makanan cepat saji ini tidak hanya dijalankan oleh KFC melainkan ditemukan beberapa pesaing bisnis sejenis seperti Mc Donald's, Texas Chicken, CFC, A&W, Hokben, Richeese Factory, dan yang lainnya.

Berdasarkan *Top Brand Award*, KFC dari tahun 2020 mengalami kenaikan yakni dari 26,4% naik menjadi 27,2% dan berlangsung hingga tahun 2023. Hal ini membuat KFC menjadi restoran cepat saji terfavorit di Indonesia diikuti dengan Mc Donald's sebesar 26%, Hokben sebesar 9,4%, A&W sebesar 7,6%, dan Richeese Factory sebesar 4,7%. Namun pada tahun 2024 tingkat index dari KFC mengalami penurunan menjadi 23,6%. Hal ini membuat perusahaan KFC harus lebih meningkatkan penjualannya yakni dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan mutu produk.

Kualitas layanan, menurut Arianto (2018: 83), ialah sesuatu yang menekankan ketepatan waktu penyampaian layanan untuk memenuhi harapan klien serta memenuhi tuntutan dan standar. Indikator kualitas layanan meliputi bukti fisik, kepastian, daya tanggap, empati, dan ketergantungan. Tiga faktor dan tujuh indikator kunci diidentifikasi dalam sebuah

studi oleh Rachmawati dkk. (2012) berdasarkan temuan analisis faktor. Menurut teknik Top Two Boxes, daya tanggap memiliki tingkat kepuasan terendah dan ketergantungan tertinggi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sanjiwani et al. (2015) yang berjudul Kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan kualitas produk ialah tiga variabel laten dipakai dalam "Analisis Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Memakai Metode Partial Least Square (Studi Kasus: Burger King Bali)". Performa, keandalan, fitur, daya tahan, kesesuaian, dan desain ialah beberapa variabel laten yang memengaruhi kualitas suatu produk. Menurut temuan studi ini, kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas produk. Kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,593 unit untuk setiap peningkatan satu unit kualitas produk, dan kualitas produk yang memiliki nilai koefisien jalur tertinggi ialah keandalan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memilih *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Gajah Mada Medan sebagai tempat penelitian. Untuk menghadapi persaingan pasar yang cukup ketat maka perlu memperhatikan faktor-faktor bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Metode *Principal Component Analysis* (PCA) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan KFC Gajah Mada Medan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah-masalah berikut dapat ditentukan dari berbagai uraian latar belakang yang telah diberikan yaitu cenderung meningkatnya sifat konsumtif masyarakat khususnya pada makanan cepat saji (*fast food*) dan ditemukan persaingan dengan beberapa restoran cepat saji lainnya. Berdasarkan *Top Brand Award*, indeks merk KFC mengalami peningkatan dari tahun 2020-2023 sebesar 0,8% namun mengalami penurunan di tahun 2024 sebesar 3,6%. Hal ini membuat restoran cepat saji KFC khususnya KFC Gajah Mada Medan harus meningkatkan kembali tingkat penjualan, salah satunya dengan memperhatikan kepuasan pelanggan dalam kualitas pelayanan dan kualitas produk.

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Mengingat bidang penelitian yang dikaji luas dan kompleks, oleh karena itu perlu ada pembatasan pada cakupan penelitian. Data yang dipakai dalam penelitian ini akan diperoleh

dari hasil kuesioner atau angket dengan responden yakni pelanggan KFC Gajah Mada Medan yang sudah ditetapkan. Selanjutnya, data akan diolah dengan metode *Principal Component Analysis* (PCA) dan dengan bantuan *software* RStudio.

1.4 Batasan Masalah

Masalah harus dibatasi dengan cara-cara berikut agar penelitian ini lebih terarah dan menyeluruh :

1. Penelitian dilakukan di PT. Fastfood Indonesia KFC Gajah Mada Medan.
2. Sampel yang dipilih ialah pelanggan KFC Gajah Mada Medan yang sudah pernah membeli minimal sebanyak dua kali.
3. Sampel ditetapkan ialah pelanggan sudah pernah makan di tempat (*dine in*).

1.5 Rumusan Masalah

Masalah yang telah dibatasi kemudian dirumuskan agar penelitian ini lebih terarah dan menyeluruh yaitu menentukan faktor yang dominan dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan KFC Gajah Mada Medan dengan memakai metode *Principal Component Analysis* (PCA).

1.6 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini ialah agar menemukan faktor yang dominan dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan KFC Gajah Mada Medan dengan memakai metode *Principal Component Analysis* (PCA).

1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini meliputi:

1. Bagi Penulis

Dapat memperluas wawasan, memperluas pola pikir, mampu berpikir kritis dalam menyelesaikan permasalahan, mampu mengaplikasikan salah satu metode dalam ilmu

pengetahuan matematika dalam menyelesaikan persoalan yang terjadi dalam kehidupan setiap hari.

2. Bagi Pembaca

Dapat sebagai referensi pembelajaran guna memperluas wawasan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi penelitian yang terkait.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memberi bisnis lebih banyak pengetahuan tentang cara meningkatkan penjualan dengan berfokus pada kepuasan pelanggan.

