



**Univesitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan**  
**Pembelian Konsumen di Foresta Coffee Nara Park Bandung**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Gabrielle Bunga Purwanto

2015320182

Bandung

2019



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan  
Pembelian di Foresta Coffee Nara Park Bandung**

Skripsi

Oleh

Gabrielle Bunga Purwanto

2015320182

Pembimbing

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Gabrielle Bunga Purwanto  
Nomor Pokok : 2015320182  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian  
Konsumen Di Foresta Coffee Nara Park Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 16 Desember 2019  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**  
**Ketua sidang merangkap anggota**  
Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T

\_\_\_\_\_

**Sekretaris**  
James Rianto Situmorang, Drs., M.M

\_\_\_\_\_

**Anggota**  
Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing, S.T., M.AB

\_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gabrielle Bunga Purwanto

NPM : 2015320182

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Foresta Coffee Nara Park Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 29 November 2019

Gabrielle Bunga Purwanto

## ABSTRAK

Nama : Gabrielle Bunga Purwanto  
NPM : 2015320182  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Foresta Coffee Nara Park Bandung

---

Dengan semakin menjamurnya bisnis di bidang kuliner menyebabkan cafe atau kedai harus memiliki nilai untuk mampu menarik hati konsumen. Diantara bisnis kuliner tersebut, kedai kopi menjadi salah satu yang semakin trend di masyarakat dan bisa menjadi peluang bisnis bagi para pelaku usaha. Dalam pengambilan keputusan konsumen mempertimbangkan beberapa alasan mengunjungi tempat yang diinginkannya diantaranya adalah kualitas pelayanan. Maka dari itu tujuan utama penelitian ini adalah mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Foresta Coffee Nara Park Bandung.

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian asosiatif dan analisis deskriptif, dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei dan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian diolah dengan teknik analisis menggunakan statistik.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, tanggapan responden untuk variabel kualitas pelayanan dalam kategori baik, dan pada variabel Keputusan Pembelian Konsumen pada Foresta Coffee Nara Park Bandung keseluruhan pun sudah termasuk dalam kategori yang baik dan disetujui baik.

Adapun hasil penelitian dengan skor tertinggi untuk variabel kualitas pelayanan adalah makanan dan minuman yang tersedia aman untuk dikonsumsi oleh konsumen dan skor terendah yaitu kemampuan pegawai dalam mengolah makanan dan minuman. Selain itu, pengaruh Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 29.1% terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. Maka dari itu saran pada penelitian adalah diharapkan Foresta Coffee Nara Park Bandung memberikan cita rasa berbeda dibandingkan dengan cafe atau kedai lainnya sehingga konsumen lebih tertarik untuk mengunjungi Foresta Coffee Nara Park Bandung.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsumen

## ABSTRACT

Name : Gabrielle Bunga Purwanto  
NPM : 2015320182  
Title : *Influence the quality of services of the decision of the purchase of the consumer in Foresta Coffee Nara Park Bandung*

---

With the proliferation of businesses in the culinary field, cafes or shops must have value to be able to attract consumers. Among the culinary business, coffee shops are becoming one of the increasingly trends in society and can be a business opportunity for business people. In making a decision consumers consider several reasons to visit the place they want include service quality. Therefore the main purpose of this study is to determine the effect of Service Quality on Consumer Purchasing Decisions in Foresta Coffee Nara Park.

The type of research used by the author is associative research and descriptive analysis, with the research method used is survey research methods and using interview data collection techniques and questionnaires. The results of the study are processed by analyst techniques using statistics.

The results of the study conducted by the author, respondents' responses to the service quality variable are in the good category, and the Consumer Purchase Decision variable in Foresta Coffee Nara Park Bandung as a whole is included in the good category and is approved well.

The results of research with the highest score for service quality variables are food and beverages that are available safe for consumption by consumers and the lowest score is the ability of employees to process food and drinks. In addition, the effect of Service Quality has an effect of 29.1% on Consumer Purchasing Decisions. Therefore the research suggestion is expected that Foresta Coffee Nara Park Bandung will give a different taste compared to other cafes or shops so that consumers are more interested in visiting Foresta Coffee Nara Park Bandung.

*Keywords: Quality of services and decisions purchase consume*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan kasih dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Foresta Coffee Nara Park Bandung”.

Skripsi ini dilakukan demi memeneuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga penulis menerima segala saran dan komentar yang diberikan atas apa yang penulis lakukan dalam penelitian ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam rangka penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kemampuan, berkat, anugrah, cinta, dan kasih yang sangat berlimpah untuk memampukan penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua penulis, Hocky Purwanto dan Sharon M DeMeyer yang tiada henti memberikan dukungan, bantuan kepada penulis baik secara doa, cinta, kasih, materi, moral, dan nasihat yang berlimpah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Saudara penulis, Koko Edgar Dirk Alexander Rompas dan Cici Zelda Margareth Michelle Feerera yang selalu memberikan dukungan serta bantuan secara materi dan spiritual dengan cinta dan kasih sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh keluarga besar Tommy Woen dan Wongso yang selalu memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis baik dalam bentuk doa dan materi.

5. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
6. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M, Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
7. Bapak James Rianto Situmorang, Drs., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran dalam memberikan bimbingan guna mengarahkan penulis untuk menyusun skripsi ini hingga selesai.
8. Ibu Fiona Ekaristi Putri, S.IP., MM. selaku dosen wali penulis
9. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang sudah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.
10. Seluruh pihak terkait Foresta Coffee Nara Park Bandung yang memberikan ijin untuk melakukan penelitian ini serta membantu saya dalam memberikan informasi yang penulis butuhkan untuk melakukan penelitian ini seperti Ibu Pauline, Pak Rizal, Pak Iwan, Ibu Sarah, dan Ibu Yuni.
11. Sahabat penulis Yulisna Sijabat, Maria Siahaan, Diana Artha, Yanet Amenia Sembiring, Stevany Lishia, Rivita Siagian, Kevin Martheo, David, dan Reza yang selalu memberikan dukungan dan menemani penulis mengerjakan skripsi ini hingga akhirnya selesai.
12. Teman terbaik penulis Calvin Wibowo, Cevina Juneta Kencana, Cindy Yulianti, Raychel, Chrysella Nathalie, Christine Tjang, Chandra, Willy, Vicky, Novanny, Jasmine, Cindy Koessuryana, Jennifer Sechan, dan Grace Priskilla Suwanto yang memberikan dukungan dan doa untuk penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
13. BFF (Fiona Erika Kusmartono dan Athena Viola Salim) yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
14. Sahabat Zeal GKDI Campus Ministry (Maria Nadeak, Debbie Aprilia, Rosa Monique, Vinsentia Verena, Jonathan, Gary, Abed, Ivan Williem, Sari, Yuni, Endang) yang selalu memberikan semangat kepada penulis.



15. Sahabat Shitility (Sharon Christine, Vladia Prysheldy, Vivin Chong, Nadia Riantiputri, Jocelyn Ighes, Jesslyn Agnes, dan Maria Lovenia) yang selalu menemani, mengajak main, menghibur penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.
16. Teman-Teman ADBIS UNPAR 2015 Gendis, Zee-Zee, Nathan, Andreas Theo, Nabilla Rachmania, Sherly Pamudji, Dodi, Meliska, Angelica Marvelyn, Hendry Adiwongso, Mei, Chandra Eka, Nadya Apriliani, Jessica Setiadi, Gride Britania, Thalia, Ester Victoriana, dst yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
17. Seluruh keluarga besar, sahabat, teman-teman serta seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran. Di samping itu, penulis berharap agar penelitian ini dapat berguna bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

Bandung, 19 November 2019

Gabrielle Bunga Purwanto

# DAFTAR ISI

PERNYATAAN .....	i
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
1 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.3 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	6
2 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.1 Definisi Manajemen Pemasaran .....	7
2.2 Pemasaran.....	8
2.2.1 Definisi Pemasaran .....	8
2.3 Bauran Pemasaran .....	9
2.4 Kualitas Pelayanan .....	9
2.4.1 Definisi Kualitas.....	9
2.4.2 Definisi Pelayanan.....	10
2.4.3 Definisi Kualitas Pelayanan .....	10
2.4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
2.5 Keputusan Pembelian .....	13
2.5.1 Definisi Keputusan Pembelian .....	13
2.5.2 Tahap Keputusan Pembelian .....	13
2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian .....	16
2.7 Penelitian Terdahulu.....	17
2.8 Hipotesis.....	19
3 BAB III OBJEK METODE PENELITIAN .....	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Metode Penelitian.....	21
3.3 Model Penelitian .....	21
3.4 Variabel Penelitian .....	22
3.5 Operasional Variabel.....	23
3.6 Populasi dan Sampling .....	26
3.6.1 Definisi Populasi.....	26

3.6.2	Sampel.....	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5.1	Skala Pengukuran.....	29
3.6	Teknik Analisis Data.....	29
3.6.2	Uji Validitas.....	30
3.6.3	Uji Realibilitas .....	31
3.6.4	Analisis Regreesi Linear Sederhana .....	33
3.6.3	3.6.5 Koefisien Korelasi .....	34
3.6.4	3.6.6 Analisis Koefisien Determinasi.....	35
3.6.5	Pengujian Hipotesis.....	35
3.7	Objek Penelitian.....	38
4	<b>BAB IV PROFIL PERUSAHAAN.....</b>	<b>39</b>
4.1	Sejarah Singkat.....	39
4.2	Fakta Tentang Foresta Coffee .....	40
4.3	Visi dan Misi Forest Coffee .....	41
4.3.1	Visi Peresahaan.....	41
4.3.2	Misi Perushaaan.....	41
4.4	Logo Forest Coffee.....	41
4.5	Struktur Organisasi .....	42
4.6	Job Description.....	43
4.7	Foto Lokasi Foresta Coffee .....	44
5	<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
5.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	47
5.1.1	Uji Validitas .....	48
5.1.2	Uji Reliabilitas.....	49
5.2	Identitas Responden .....	50
5.3	Tanggapan Responden .....	52
5.3.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan.....	54
5.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian .....	87
5.4	Pengarus Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	96
5.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	96
5.4.2	Estimasi Regresi Linier Sederhana.....	99
5.4.3	Estimasi Regresi Linier Sederhana.....	100
5.4.3.1	Koefisien Kolerasi .....	100
5.4.3.2	Koefisien Determinasi.....	101
5.4.4	Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	102
6	<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>105</b>
6.1.	Kesimpulan .....	105
6.1.1	Perhitungan Statistik .....	105

6.1.2	Analisis Deskriptif.....	106
6.1.2.1	Kontinum Variabel.....	106
6.1.2.2	Tanggapan responden .....	106
6.2	Saran.....	109
	DAFTAR PUSTAKA.....	111
	DAFTAR LAMPIRAN.....	113
1.	LAMPIRAN 1 Kuesioner .....	113
2.	LAMPIRAN 2 Tabel Induk.....	118
3.	LAMPIRAN 3 Output SPSS .....	123

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Proses Keputusan Pembelian .....	14
Gambar 2-2 Skema Paradigma Penelitian .....	19
Gambar 3-1 Model Penelitian .....	22
Gambar 4.4-1 Logo Foresta Coffee .....	41
Gambar 4.5-1 Struktur Organisasi Foresta Coffee Nara Park Bandung .....	42
Gambar 4.7-1 Tampak Luar Foresta Coffee .....	44
Gambar 4.7-2 Foto Bagian Indoor Foresta Coffee .....	45
Gambar 4.7-3 Bagian Outdoor Foresta Coffee .....	45
Gambar 4.7-4 Bagian Outdoor Foresta Coffee .....	46
Gambar 5.3.1-1 Garis Kontinum Dimensi Kehandalan (Reliability) .....	61
Gambar 5.3.1-2 Garis Kontinum Dimensi Ketanggapan (Responsiveness) .....	66
Gambar 5.3.1-3 Garis Kontinum Dimensi Bukti Jaminan (Assurance) .....	70
Gambar 5.3.1-4 Garis Kontinum Dimensi Berwujud (Tangibles) .....	82
Gambar 5.3.1-5 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....	84
60 Gambar 5.3.2-1 Garis Kontinum Variabel Keputusan Pembelian .....	94
Gambar 5.4.1-1 Hasil Uji Normalitas .....	97
Gambar 5.4.1-2 Grafik Normal Probability Plot .....	97
Gambar 5.4.1-3 Uji Heteroskedastisitas .....	99
Gambar 5.4.2-1 Estimasi Regresi Linier Sederhana Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	99
Gambar 5.4.3.1-1 Korelasi Antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian .....	101
Gambar 5.4.3.2-1 Koefisien Determinasi .....	102
Gambar 5.4.4-1 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	103
Gambar 5.4.4-2 Grafik Penolakan dan Penerimaan $H_0$ Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	104

## DAFTAR TABEL

Tabel 1-1 Data jumlah Restoran, Rumah Makan dan Bar di Kota Bandung tahun 2011-2013 .....	1
Tabel 1-2 Jumlah Pendapatan Foresta Coffee tahun 2019.....	3
Tabel 1-3 Tabel alasan mengapa datang dan membeli di Foresta Coffee .....	4
Tabel 2-1 Skema Paradigma Penelitian .....	17
Tabel 3-1 Tabel Operasional Kualitas Layanan.....	24
Tabel 3-2 Tabel Operasional Variabel Keputusan Pembelian.....	25
Tabel 3-3 Tabel Skala Likert .....	29
Tabel 3-4 Perbandingan r Hitung dengan r Tabel.....	31
Tabel 3-5 Probabilitas dan Distribusi Uji Normalitas.....	33
Tabel 3-6 Nilai Signifikansi Uji Heteroskedastisitas.....	33
Tabel 3-7 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	34
Tabel 4.2-1 Fact Sheet About Foresta Coffee.....	40
Tabel 4.6-1 Job Description Foresta Coffee Nara Park Bandung.....	43
Tabel 5.1.2-1 Rekap Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur .....	49
Tabel 5.2-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 5.2-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 5.2-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
Tabel 5.2-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata – Rata Pendapatan Per Bulan .....	52
Tabel 5.3-1 Kategorisasi Rata-Rata Skor Tanggapan Responden .....	53
Tabel 5.3.1-1 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pegawai Foresta Coffee terampil dalam mengolah makanan dan minuman .....	54
Tabel 5.3.1-2 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Foresta Coffee memiliki jam operasional yang konsisten dari pukul 08:00-22:00 WIB.....	55
Tabel 5.3.1-3 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pramusaji Foresta Coffee dapat menjelaskan kepada konsumen tentang menu yang tersedia .....	56
Tabel 5.3.1-4 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pramusaji Foresta Coffee menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan pesanan .....	57
Tabel 5.3.1-5 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Kasir melakukan tugasnya dengan teliti dan cepat .....	58
Tabel 5.3.1-6 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pegawai Foresta Coffee menyediakan pembayaran non-tunai .....	59
Tabel 5.3.1-7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Keandalan (Reliability) .....	60
Tabel 5.3.1-8 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pramusaji Foresta Coffee cekatan dalam menyediakan tempat untuk konsumen.....	62
Tabel 5.3.1-9 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pramusaji Foresta Coffee cepat dalam menanggapi keluhan konsumen .....	63
Tabel 5.3.1-10 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pramusaji Foresta Coffee cepat dalam memenuhi permintaan konsumen .....	64
Tabel 5.3.1-11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).....	65
Tabel 5.3.1-12 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Makanan dan minuman di Foresta Coffee aman untuk di konsumsi.....	66
Tabel 5.3.1-13 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Menu yang tidak sesuai pesanan dapat di ganti.....	67

Tabel 5.3.1-14 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Menu yang ditawarkan selalu tersedia setiap konsumen memesan .....	68
Tabel 5.3.1-15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Bukti Jaminan (Assurance) .....	69
Tabel 5.3.1-16 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pramusaji Foresta Coffee menyambut konsumen yang datang .....	70
Tabel 5.3.1-17 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pegawai Foresta Coffee selalu menanyakan tempat duduk yang diinginkan konsumen .....	71
Tabel 5.3.1-18 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pegawai Foresta Coffee selalu memperlakukan konsumen dengan ramah .....	72
Tabel 5.3.1-19 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pramusaji Foresta Coffee bertanya perihal adanya tambahan menu lain dan mengecek kembali pesanan konsumen agar sesuai pesanan.....	73
Tabel 5.3.1-20 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pegawai Foresta Coffee selalu bersikap sopan.....	74
Tabel 5.3.1-21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Empati (Emphaty) .....	75
Tabel 5.3.1-22 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Pegawai Foresta Coffee menggunakan seragam rapih.....	77
Tabel 5.3.1-23 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Foresta Coffee memiliki dekorasi interior yang menarik .....	78
Tabel 5.3.1-24 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Foresta Coffee memiliki dekorasi eksterior yang menarik .....	79
Tabel 5.3.1-25 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Foresta Coffee memiliki peralatan makan yang bersih.....	80
Tabel 5.3.1-26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Berwujud (Tangibles).....	81
Tabel 5.3.1-27 Nilai Total Kualitas Pelayanan .....	83
Tabel 5.3.1-28 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Diurutkan Berdasarkan Skor Tertinggi .....	84
12 Tabel 5.3.2-1 Tanggapan Responden Pada Saya memiliki kebutuhan untuk makan dan minum di sebuah cafe .....	87
19 Tabel 5.3.2-2 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Saya mencari informasi tentang berbagai cafe .....	88
25 Tabel 5.3.2-3 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Saya membandingkan Foresta Coffee dengan Cafe lainnya terlebih dahulu .....	89
31 Tabel 5.3.2-4 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Saya menilai Foresta Coffee lebih baik dibanding dengan cafe-cafe lain.....	90
38 Tabel 5.3.2-5 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Saya memutuskan untuk membeli makanan dan minuman di Foresta Coffee .....	91
43 Tabel 5.3.2-6 Tanggapan Responden Pada Pernyataan Saya puas dengan pelayanan yang ada di Foresta Coffee .....	92
48 Tabel 5.3.2-7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Keputusan Pembelian.....	93
Tabel 5.3.2-8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Diurutkan Berdasarkan Skor Tertinggi .....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1-1 Pertanyaan Kualitas Pelayanan .....	115
Lampiran 1-2 Pertanyaan Kuesioner Keputusan Pembelian .....	117
Lampiran 2-1 Tabel Induk .....	118
Lampiran 3-1 Hasil Uji Validitas.....	123
Lampiran 3-2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	124
Lampiran 3-3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pembelian.....	124
Lampiran 3-4 Hasil Uji Reliabilitas Analisis Regresi Sederhana.....	125
Lampiran 3-5 Hasil Uji Reliabilitas Analisis Koefisien Determinasi.....	125
Lampiran 3-6 Hasil Uji Reliabilitas Analisis Korelasi .....	125
Lampiran 3-7 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	126
Lampiran 3-8 Uji Normalitas Observed Cum Prob .....	126
Lampiran 3-9 Uji Normalitas Regression Standart Predicted Value .....	127



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Makanan dan minuman merupakan sumber kehidupan yang mutlak dibutuhkan oleh manusia karena memiliki fungsi yang penting bagi kelangsungan hidup seseorang. Dilihat dari kebutuhan manusia akan makanan dan minuman dengan pertumbuhan penduduk setiap tahunnya tak heran industri yang berhubungan dengan makanan dan minuman terus meningkat setiap tahunnya.

Tabel 1-1 Data jumlah Restoran, Rumah Makan dan Bar di Kota Bandung tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah			
	Café	Rumah Makan	Restoran	Bar
2014	12	363	360	13
2015	12	355	372	13
2016	14	372	396	13

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Dari data di atas, terlihat jumlah café di Kota Bandung mengalami peningkatan pada tahun 2016, membuat persaingan di bidang industri kuliner semakin ketat khususnya di Kota Bandung. Oleh karena itu para pengusaha dan pemilik cafe dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya untuk diberikan kepada konsumen. Salah satu pelaku usaha yang bergerak di

bidang industri kuliner tersebut adalah Nara Park Bandung. Nara Park Bandung merupakan sebuah tempat yang memiliki konsep *One Stop Restaurant* atau sebuah restoran yang mempunyai berbagai macam gerai di satu tempat yang sama. Mempunyai jumlah pengunjung lebih dari 100 orang dalam 1 hari membuat nama Nara Park di Bandung ini cukup dikenal oleh masyarakat luas. Salah satu gerai yang ada di Nara Park Bandung adalah Foresta Coffee yang akan diteliti di penelitian ini.

Foresta Coffee adalah *Coffee Shop* yang menawarkan nilai lebih dengan memiliki konsep desain yang unik, produk yang inovatif dengan pelayanan yang baik dan jarang ditemukan di kota Bandung. Sebuah *coffee shop* dengan nuansa yang berbeda karena konsumen akan duduk di tempat tanpa memiliki atap di ruangan terbuka tanpa membuat pengunjung merasa cemas jika terjadi hujan ataupun tidak mau terkena terik matahari karena Foresta Coffee mempunyai tempat yang bekerja sama dengan *outlet* atau gerai di sekitarnya yang memungkinkan pengunjung untuk dapat duduk dan menikmati fasilitas yang ada di gerai tersebut walaupun memesan di Foresta Coffee. Menikmati kopi di alam terbuka menjadi daya tarik sendiri bagi para konsumen, dan menjadi salah satu alasan konsumen mengambil keputusan untuk menikmati produk di Foresta Coffee. Foresta Coffee memiliki jumlah pengunjung lebih dari 30 orang dalam 1 hari dengan pendapatan 100 ribu setiap orang per harinya. Setiap bulan pendapatan rata-rata Foresta Coffee sekitar 170 juta per bulan. Berikut ini merupakan data dari jumlah pendapatan Foresta Coffee Nara Park Bandung selama 3 bulan terakhir:

Tabel 1-2 Jumlah Pendapatan Foresta Coffee tahun 2019

No.	Month	Food Revenue	Beverage Revenue	Total Revenue
1.	June	Rp12.445.809	Rp141.551.974	Rp153.997.783
2.	July	Rp13.516.384	Rp119.525.165	Rp133.041.549
3.	August	Rp11.375.234	Rp239.803.239	Rp251.178.473

Sumber: Laporan Keuangan Foresta Coffee

Berdasarkan data diatas dapat dikatakan bahwa Foresta Coffee Nara Park Bandung sudah banyak diminati oleh masyarakat sekitar karena lingkungan, konsep desain interior yang unik dan juga citra rasa kopi yang khas membuat masyarakat berani untuk mencoba dan melakukan keputusan pembelian di Foresta Coffee Bandung. Untuk mengetahui faktor penentu yang mempengaruhi konsumen untuk datang dan berbelanja produk di Café Foresta Coffe, maka dilakukan penelitian pendahuluan dengan kuesioner yang berisikan beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan sebagai acuan kepada 30 orang pengunjung Café Foresta Coffee. Pertanyaan yang telah dipersiapkan oleh penulis untuk pengunjung Café Foresta Coffee merupakan pertanyaan yang berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari Realibilitas, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Dari 5 dimensi yang ada pada kualitas pelayanan diatas, maka akan terdapat 5 pertanyaan yang akan diajukan kepada 30 konsumen Café Foresta Coffee.

Tabel 1-3 Tabel alasan mengapa datang dan membeli di Foresta Coffee

No	Alasan orang datang ke café berdasarkan faktor kualitas pelayanan	Jumlah	Persentase %
1.	Mempunyai gedung yang menarik	15	50
2.	Karyawan bersikap ramah	6	20
3.	Fasilitas pendukung cukup menunjang(musik,wifi, <i>meeting room</i> )	3	10
4.	Kehandalan dalam pelayanan	3	10
5.	Cepat dalam menanggapi keluhan permintaan	3	10
	Total	30	100

Sumber: kuisioner

Berdasarkan data pada tabel 1-3 menunjukkan bahwa alasan utama konsumen datang ke Foresta Coffee yang paling dominan adalah karena mempunyai gedung yang menarik. Tempat yang unik dan konsep desain serta dekorasi interior dan eksterior yang sangat menarik dimana konsumen dapat merasakan suasana alam yang pastinya berbeda dengan *coffee shop* pada umumnya yang seringkali dijumpai dengan ruangan tertutup. Menjadi salah satu gerai yang ada di lingkungan Nara Park menjadi nilai lebih bagi konsumen untuk menikmati fasilitas yang ada di lingkungan yang mempunyai luas tanah lebih dari 1000 meter tersebut.

Alasan kedua yang paling mempengaruhi konsumen datang ke Foresta Coffee adalah karena Foresta Coffee memiliki karyawan yang bersikap ramah. Konsumen akan disambut dengan senyum, sapa dan ucapan selamat datang lalu akan dibantu untuk mendapatkan tempat duduk yang tersedia sesuai

dengan keinginan konsumen. Setelah itu, pegawai Foresta Coffee akan memberikan informasi tentang produk terbaru serta akan memberikan rekomendasi untuk konsumen tentang produk yang digemari oleh pelanggan sebelumnya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengukur dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini akan dilakukan di Foresta Coffee sebagai objek penelitian. Penelitian ini akan dibuat dalam sebuah karya tulis (skripsi) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Foresta *Coffee Nara Park* Bandung” .

### **1.1 Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis mencoba mengidentifikasi permasalahan tentang Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Foresta Coffee Nara Park Bandung?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini ditujukan untuk mengumpulkan data maupun informasi yang relevan dengan identifikasi masalah. Data dan informasi yang ada akan dianalisis untuk dapat menarik kesimpulan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Foresta Coffee Nara Park Bandung.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Pihak Foresta Coffee

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pengembangan Foresta Coffee Nara Park, terutama mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Foresta Coffee Nara Park Bandung.

2. Penulis sendiri

Untuk memperoleh pengetahuan yang lebih luas dalam bidang pemasaran khususnya tentang Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian dan sebagai salah satu syarat akademik untuk memenuhi tugas akhir pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis S1 Universitas Katolik Parahyangan.

3. Bagi Pihak Lainnya

Sebagai bagan acuan bagi pihak lain yang ingin meneliti Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Foresta Coffee Nara Park Bandung.

### **1.4 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis mengambil objek penelitian Foresta Coffee Nara Park Bandung yang berlokasi di Jl. Rancabentang No.28, Ciumbuleuit, Bandung.