



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

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: :3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Pembelian Konsumen di Ttals Korean Bbq

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Nadya Priscilla Linggawijaya

2015320183

Bandung

2019



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

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: :3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Pembelian Konsumen di Ttals Korean Bbq**

Skripsi

Oleh

Nadya Priscilla Linggawijaya

2015320183

Dosen Pembimbing

James R. Situmorang., Drs, M.M

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Nadya Priscilla Linggawijaya
Nomor Pokok : 2015320183
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian
Konsumen di Ttals Korean Bbq

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 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 : Nadya Priscilla Linggawijaya
NPM : 2015320183
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Pembelian Konsumen di Ttals Korean Bbq

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 dari pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

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

Bandung, 05 Desember 2019

Nadya Priscilla Linggawijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas kasih dan anugerah-Nya penulis dapat membuat dan menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Ttals Korean Bbq”.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Parahyangan

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan, perhatian dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, untuk segala rahmat dan karuniaNya, telah diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur.
2. Kedua orang tua penulis, Ivan Linggawijaya dan Yeni Kusniawan yang telah memberikan doa dan dukungan secara moral maupun materil selama proses pembuatan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis.
4. Bapak James R. Situmorang, Drs., M.M., selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu dan memberi arahan dan bimbingan sehingga penulis bisa mengerjakan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.

5. Ibu Yuliana dan seluruh karyawan di Ttals Korean Bbq yang telah mengizinkan penulis meneliti, meluangkan waktu, dan membantu penulis selama pembuatan skripsi.
6. Devin Fernando yang telah membantu, memberi informasi, memberi semangat, dan mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi maupun selama perkuliahan.
7. Sahabat terbaik penulis, Yuni Asmara yang telah banyak membantu , mendukung, dan menghibur selama proses penyusunan skripsi maupun selama perkuliahan.
8. Teman-teman penulis, Samantha Natalie, Inneke Iskandar, Arief Purnama, dan Jeremmy Nathanael yang telah mendukung, membantu, menyemangati penulis selama proses penyusunan skripsi maupun selama perkuliahan.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca maupun untuk dunia pendidikan.

Bandung, 26 November 2019

Penulis

ABSTRAK

Nama Penulis : Nadya Priscilla Linggawijaya
NPM : 2015320183
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Pembelian Konsumen di Ttals Korean BBQ

Kemajuan industri kuliner di Kota Bandung membuat perkembangan restoran meningkat pesat sehingga tingkat persaingan menjadi semakin ketat. Berbagai makanan mancanegara juga mulai menjamuri industri kuliner Kota Bandung, salah satunya yang sangat diminati adalah makanan dari Korea Selatan. Di Kota Bandung ini banyak bermunculan restoran korea yang berkonsep *self service*, salah satu restoran korea dengan konsep *self service* yang terkenal di kota Bandung yaitu Ttals Korean Bbq.

Ttals Korean Bbq merupakan pelopor restoran korea berkonsep *self service* dengan harga yang terjangkau di Kota Bandung. Dalam melakukan penjualan produk, produsen harus memperhatikan kualitas pelayanan yang mengacu pada standar operasional perusahaan untuk mempengaruhi dalam keputusan pembelian.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Ttals Korean Bbq dan seberapa besar pengaruhnya. Pada penelitian kali ini, digunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori yaitu mengambil kumpulan data melalui wawancara dengan pihak Ttals Korean Bbq, menyebarkan kuisioner kepada 100 responden, dan observasi tempat penelitian di Ttals Korean Bbq.

Kesimpulan berdasarkan statistik dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 39.7% terhadap keputusan pembelian, sedangkan sisanya sebesar 60.3% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lainnya yang tidak diteliti. Penilaian 100 responden untuk Kualitas Pelayanan di Ttals Korean Bbq yang terdiri atas 5 dimensi dengan 20 pernyataan diperoleh total skor sebesar 8636 termasuk kedalam kategori sangat baik. Penilaian 100 responden untuk Keputusan Pembelian pada Ttals Korean Bbq yang terdiri atas 5 pernyataan diperoleh total skor sebesar 2151, termasuk dalam kategori sangat baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, Ttals Korean Bbq

ABSTRACT

Author's Name : Nadya Priscilla Linggawijaya
NPM : 2015320183
Title : The Impact of Service Quality on Consumer Purchasing
Decision at Ttals Korean BBQ

The progress of the culinary industry in Bandung makes the development of restaurants increase rapidly so that the level of competition increases. Various foreign foods also began to penetrate the culinary industry in Bandung. One of them which is in high demand is food from South Korea. In Bandung, many Korean restaurants have sprung up with the concept of self-service, one of the Korean restaurants with the concept of self-service that is famous in Bandung, namely Ttals Korean Bbq.

Ttals Korean BBQ is a pioneer of Korean restaurant concept self-service at an affordable price in Bandung. In selling products, producers must pay attention to service quality that refers to the company's operational standards to influence purchasing decisions.

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on purchasing decisions at Ttals Korean Bbq and how much the influence is. In this research, quantitative research methods are used with the type of explanatory research that is taking data collection through interviews with Ttals Korean Bbq, distributing questionnaires to 100 respondents, and observing research sites in Ttals Korean Bbq.

The conclusion based on the statistics from this study is that the quality of service gives a 39.7% influence on purchasing decisions, while the remaining 60.3% is the contribution of other variables not examined. Assessment of 100 respondents for Service Quality in Ttals Korean BBQ consisting of 5 dimensions with 20 statements obtained a total score of 8636 included in the best category. The assessment of 100 respondents for the Purchasing Decision on Ttals Korean BBQ consisting of 5 statements obtained a total score of 2151, included in the best category.

Keywords: Service Quality, Purchasing Decisions, Korean Ttals Bbq

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 KERANGKA TEORI	8
2.1 Manajemen Pemasaran	8
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.3 <i>Service</i> (Jasa)	11
2.4 Keputusan Pembelian	12
2.5 Penelitian Terdahulu	14
BAB 3 METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Metode Penelitian	16
3.3 Model Penelitian	17
3.4 Variabel Penelitian	17
3.5 Operasionalisasi Variabel	18
3.6 Populasi dan Sampel	21
3.6.1 Populasi	21
3.6.2 Sampel	21

3.7	Teknik Pengumpulan Data	22
3.8	Teknik Analisa Data	23
3.8.1	Nilai Pernyataan Kuesioner	23
3.8.2	Uji Validitas	24
3.8.3	Uji Reliabilitas	25
3.8.4	Uji Normalitas	26
3.8.5	Uji Heteroskedastisitas	26
3.8.6	Analisis Regresi Sederhana	27
3.8.7	Analisis Korelasi	27
3.8.8	Koefisien Determinasi	28
3.8.9	Uji Hipotesis	28
BAB 4	OBJEK PENELITIAN	30
4.1	Sejarah Perusahaan	30
4.2	Logo Perusahaan	31
4.3	Struktur Organisasi	32
4.4	Menu Ttals Korean Bbq	32
4.5	Foto Ttals Korean Bbq	34
4.6	Analisis deskriptif	41
4.6.1	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	41
BAB 5	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
5.1	Uji Statistik Deskriptif	35
5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
5.2.1	Uji Validitas	37
5.2.2	Uji Reliabilitas	39
5.2.3	Analisis deskriptif	41
5.2.3.1	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	41
5.2.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	42

5.2.3.3	Garis Kontinum Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	48
5.2.3.4	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) ..	50
5.2.4	Garis Kontinum Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) ...	54
5.2.5	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	56
5.2.5.1	Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	58
5.2.6	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	60
5.2.6.1	Garis Kontinum Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	63
5.2.7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	66
5.2.7.1	Garis Kontinum Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) .	68
5.2.8	Rata-rata Tanggapa Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	70
5.2.8.1	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	74
5.2.9	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian	76
5.2.10.	Tanggapan Responden Mengenai Proses Keputusan Pembelian	76
5.2.10.1	Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian	81
5.3	Uji Data	83
5.3.1	Uji Normalitas	83
5.3.2	Uji Heterokedastisitas	84
5.3.3	Analisis Regresi Sederhana	85

	5.3.4 Analisis Korelasi	86
	5.3.5 Koefisien Determinasi	88
	5.3.6 Uji Hipotesis	89
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	90
	6.1 Kesimpulan	90
	6.1.1 Kesimpulan Berdasarkan Statistik	90
	6.1.2 Kesimpulan Berdasarkan Tanggapan Responden	90
	6.2 Saran	93
	DAFTAR PUSTAKA	94
	LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Daftar <i>Resto</i> Kuliner Korea Dengan Pengalaman Masak Sendiri Di Bandung	3
Tabel 1. 2	Alasan Konsumen Berkunjung ke Ttals Korean Bbq Berdasarkan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	4
Tabel 1. 3	Alasan Konsumen Berkunjung ke Ttals Korean Bbq Berdasarkan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Sesuai Peringkat	5
Tabel 2. 1	Tabel Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1	Model Penelitian	17
Tabel 3. 2	Tabel Operasional Variabel X (Elemen Produk)	18
Tabel 3. 3	Tabel Skala Likert	23
Tabel 4. 1	Menu Makanan Ttals Korean Bbq	32
Tabel 4. 2	Menu Minuman Ttals Korean Bbq	33
Tabel 4. 3	Menu <i>Dessert</i> Ttals Korean Bbq	33
Tabel 5. 1	Profil Responden.....	35
Tabel 5. 2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 5. 3	Profil Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 5. 4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 5. 5	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan dalam 3 Bulan Terakhir	37
Tabel 5. 6	Hasil Uji Validitas	38
Tabel 5. 7	Reability Statistics Kualitas Pelayanan	39
Tabel 5. 8	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	40
Tabel 5. 9	Reability Statistics Keputusan Pembelian	40
Tabel 5. 10	Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian	41
Tabel 5. 11	Kriteria Interval Tanggapan Responden	42
Tabel 5. 12	Ttals Korean Bbq memiliki desain eksterior yang menarik	43
Tabel 5. 13	Ttals Korean Bbq memiliki desain ruang makan yang menarik.	43

Tabel 5. 14	Ttals Korean Bbq memiliki ruang makan yang nyaman	44
Tabel 5. 15	Kebersihan ruangan makan Ttals Korean Bbq terjaga	45
Tabel 5. 16	Kebersihan peralatan masak terjaga	46
Tabel 5. 17	Kebersihan peralatan makan terjaga	47
Tabel 5. 18	Pegawai Ttals Korean Bbq berpenampilan rapi	47
Tabel 5. 19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	48
Tabel 5. 20	Pegawai Ttals Korean Bbq memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya (Mengetahui semua menu)	51
Tabel 5. 21	Produk yang diantar sesuai dengan yang dipesan	52
Tabel 5. 22	Menu yang ditawarkan selalu tersedia	52
Tabel 5. 23	Jam buka dan tutup tepat waktu.....	53
Tabel 5. 24	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	54
Tabel 5. 25	Pegawai Ttals Korean Bbq tanggap menangani keluhan Pelanggan	56
Tabel 5. 26	Pegawai Ttals Korean Bbq merespon permintaan pelanggan dengan cepat	57
Tabel 5. 27	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	58
Tabel 5. 28	Makanan dan minuman higienis	60
Tabel 5. 29	Produk Ttals Korean Bbq tidak menggunakan zat-zat kimia berbahaya	61
Tabel 5. 30	Mengganti makanan yang tidak sesuai dengan keinginan Pelanggan	62
Tabel 5. 31	Proses transaksi dilakukan dengan cepat	63
Tabel 5. 32	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	64
Tabel 5. 33	Pegawai Ttals Korean Bbq bersikap ramah kepada pelanggan .	66
Tabel 5. 34	Pegawai Ttals Korean Bbq bersikap sopan kepada pelanggan ..	67

Tabel 5. 35	Pegawai Ttals Korean Bbq menawarkan bantuan kepada setiap pelanggan	68
Tabel 5. 36	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	69
Tabel 5. 37	Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Pernyataan	71
Tabel 5. 38	Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Sesuai Peringkat	73
Tabel 5. 39	Saya membutuhkan makanan dan minuman di luar tempat Tinggal	76
Tabel 5. 40	Saya terlebih dahulu mencari informasi tentang restoran korea yang ada di kota Bandung	77
Tabel 5. 41	Saya membandingkan suatu Restoran korea dengan Restoran korea yang lainnya	78
Tabel 5. 42	Saya memutuskan makan dan minum di Ttals Korean Bbq setelah membandingkan dengan restoran sejenis.	78
Tabel 5. 43	Saya memutuskan untuk datang kembali ke Ttals Korean Bbq .	79
Tabel 5. 44	Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian Sesuai Urutan Pernyataan	80
Tabel 5. 45	Rekapitulasi Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian Sesuai Peringkat	81
Tabel 5. 46	Hasil Uji Normalitas Kolomogrov-Smirnov	83
Tabel 5. 47	Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser	84
Tabel 5. 48	Hasil Analisis Regresi Sederhana	85
Tabel 5. 49	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi ..	87
Tabel 5. 50	Hasil Analisis Korelasi	87
Tabel 5. 51	Analisis Koefisien Determinasi	88
Tabel 5. 52	Hasil Uji Hipotesis	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Restoran dan Rumah Makan di Kota Bandung Tahun 2016	1
Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian	12
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan Ttals Korean Bbq	31
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Organik Ttals Korean Bbq	32
Gambar 4. 3 Interior Luar Ttals Korean Bbq	34
Gambar 4. 4 Produk Ttals Korean Bbq	34
Gambar 5. 1 Garis Kontinum Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)	50
Gambar 5. 2 Garis Kontinum Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	55
Gambar 5. 3 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	59
Gambar 5. 4 Garis Kontinum Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	65
Gambar 5. 5 Garis Kontinum Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	70
Gambar 5. 6 Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	75
Gambar 5. 7 Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian...	82

BAB 1

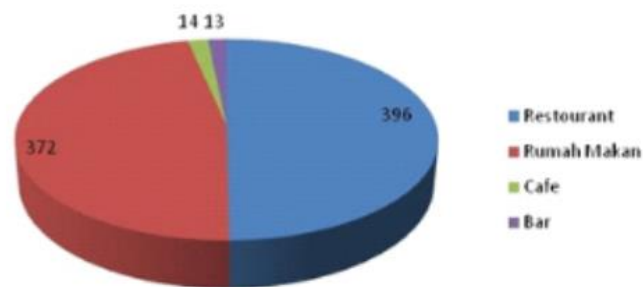
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan utama manusia adalah kebutuhan pangan, sandang, dan papan. Manusia hidup memerlukan energi untuk bergerak dan melakukan aktivitasnya salah satunya dengan mengonsumsi makanan untuk memenuhi kebutuhan energinya. Makan dan minum bisa dilakukan di dalam rumah maupun di luar rumah. Manusia memilih makan dan minum diluar rumah karena tidak bisa makan dan minum di rumah dan mengharuskan untuk makan diluar rumah misalnya pergi makan ke restoran, kafe, warung, dan lain-lain. Hal ini menyebabkan bidang kuliner menjadi semakin maju dan populer.

Menurut Badan Ekonomi Kreatif (Bekraf) Republik Indonesia 2018, subsektor industri kuliner berkontribusi 41,4 persen dari total kontribusi perekonomian kreatif. Tercatat dari 8,2 juta unit industri kreatif, 68 persen diantaranya bergerak di industri kuliner, sehingga industri kuliner merupakan salah satu penopang industri kreatif di Indonesia. (Agmasari, 2018)

Kota Bandung merupakan salah satu Kota di Indonesia yang terkenal akan wisata kulinernya. Banyak wisatawan yang menjadikan Kota Bandung sebagai tujuan untuk berburu kuliner. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah rumah makan atau restoran yang berijin dan tercatat di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung tahun 2016 adalah sebagai berikut:



Gambar 1. 2
Jumlah Restoran dan Rumah Makan di Kota Bandung Tahun 2016

Sumber: <https://bandungkota.bps.go.id>

Berdasarkan gambar 1.1, jumlah restoran dan rumah makan di Kota Bandung tahun 2016 adalah sebesar 768, kemudian jumlah kafe di Kota Bandung tahun 2016 adalah sebesar 14, dan jumlah bar di Kota Bandung pada Tahun 2016 adalah sebesar 13.

Bukan hanya makanan nusantara saja yang tersedia di Kota Bandung, berbagai makanan mancanegara juga dapat dengan mudah ditemukan di Kota Bandung, salah satunya yang terbanyak diminati adalah makanan dari Korea Selatan. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin banyaknya restoran Korea yang hadir di Kota Bandung. Berikut ini merupakan data tentang daftar *resto* yang menawarkan kuliner khas Korea dengan pengalaman masak sendiri di Bandung:

Tabel 1. 4
Daftar *Resto* Kuliner Korea Dengan Pengalaman Masak Sendiri Di Bandung

No	Nama <i>Resto/Café</i> Korea	Alamat
1	TTALs – Korean BBQ	Taman Holis Indah I No.21
2	Beken BBQ	Jalan Cibolerang Barat No.68
3	Huhan Korean BBQ	Taman Kopo Indah 3 Ruko C No.82
4	Seorae Setiabudi Bandung	Jalan Dokter Setiabudhi No.49-51
5	Magal BBQ	Ruko Paskal, Jalan Kebonjati No.3
6	788 Pocha Korean BBQ	Jalan Cibadak No.205
7	Gage Korean Grill & Cafe	Jalan Holis No.C-46
8	Maboo BBQ Resto	Jalan Mekar Utama No.81
9	Chung Gi Wa	Jalan Leumah Neundeut No.87 – 89
10	Born Ga	Jalan Dr. Rajiman No. 5
11	Gamsa Korean BBQ	Singgasana Pradana No.2A
12	Gogi Korean BBQ	Jalan Burangrang No.3
13	Chagiya Korean BBQ	Jalan Sawunggaling No.10

Sumber: Diolah Oleh Penulis

Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa tingkat persaingan kuliner Korea dengan pengalaman masak sendiri di Kota Bandung cukup ketat.

Salah satu restoran yang terjun ke dalam kuliner Korea adalah Ttals Korean Bbq. Ttals Korean Bbq berkonsep *self service* dimana restoran ini menawarkan pengalaman pada konsumen untuk memasak makanannya sendiri, selain itu konsumen juga dapat mengambil kimchi dan sayuran pelengkap sepuasnya pada tempat yang sudah disediakan. Ttals Korean Bbq yang terletak di Taman Holis Indah C1/21 Bandung ini menjual berbagai macam daging antara lain daging babi, daging sapi, dan daging ayam yang sudah dibumbui. Selain menjual berbagai jenis daging, Target pasar Ttals Korean Bbq adalah keluarga dan pelajar/mahasiswa.

Restoran ini banyak mendapat perhatian karena menawarkan harga yang jauh lebih rendah daripada restoran Korea yang lain, tetapi walaupun harga yang ditawarkan terjangkau, Ttals Korean Bbq tetap mengutamakan kualitas pelayanan mereka.

Kualitas pelayanan yang baik dapat dikatakan sebagai keunggulan pelayanan yang membuat konsumen tertarik berkunjung ke Ttals Korean Bbq sehingga dapat dikatakan konsumen tersebut memutuskan untuk melakukan keputusan pembelian. Berikut ini merupakan alasan-alasan konsumen berkunjung ke Ttals Korean Bbq berdasarkan faktor-faktor kualitas pelayanan. Dalam menentukan faktor-faktor alasan konsumen untuk datang ke Ttals Korean Bbq. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner (pra survei) kepada 30 responden yang pernah melakukan pembelian di Ttals Korean Bbq sebagai berikut:

Tabel 1. 5
Alasan Konsumen Berkunjung ke Ttals Korean Bbq Berdasarkan Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

No	Alasan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pramusaji bersikap ramah pada konsumen	3	10%
2	Menu yang ditawarkan selalu tersedia	14	46.70%
3	Suasana ruangan nyaman	3	10%
4	Pramusaji merespon permintaan konsumen dengan cepat	7	23.30%
5	Pegawai berpenampilan rapi	0	0%
6	Pegawai memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya (Mengenal segala macam menu)	0	0%
7	Tampilan restoran menarik	1	3.30%
8	Jam buka dan tutup restoran tepat waktu	2	6.70%
	TOTAL	30	100%

Sumber: Diolah Oleh Penulis

Tabel 1. 6
Alasan Konsumen Berkunjung ke Ttals Korean Bbq Berdasarkan Faktor-Faktor
Kualitas Pelayanan Sesuai Peringkat

No	Alasan	Jumlah	Persentase (%)
1	Menu yang ditawarkan selalu tersedia	14	46.70%
2	Pramusaji merespon permintaan konsumen dengan cepat	7	23.30%
3	Pramusaji bersikap ramah pada konsumen	3	10%
4	Suasana ruangan nyaman	3	10%
5	Jam buka dan tutup restoran tepat waktu	2	6.70%
6	Tampilan restoran menarik	1	3.30%
7	Pegawai berpenampilan rapi	0	0%
8	Pegawai memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya (Mengenal segala macam menu)	0	0%
	TOTAL	30	100%

Sumber: Diolah Oleh Penulis

Dari tabel 1.3 diatas, alasan utama konsumen berkunjung ke Ttals Korean Bbq berdasarkan faktor-faktor kualitas pelayanan adalah menu yang ditawarkan selalu tersedia dengan persentase 46.70%. Ttals Korean Bbq berhasil memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berhasil memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dimana dalam kasus ini merupakan selalu tersedianya menu-menu yang ditawarkan, misalnya dari restoran buka hingga restoran tutup, konsumen selalu mendapatkan makanan yang mereka pesan.

Terdapat 17 menu makanan dan 32 menu minuman di Ttals Korean Bbq, tetapi karena menu-menu tersebut merupakan daging-dagingan, jadi dapat disimpan kembali di lemari es dan digunakan lagi esok harinya sehingga konsumen tidak akan kehabisan produk yang mereka inginkan.

Disertai alasan kedua terbesar yaitu pramusaji merespon permintaan konsumen dengan cepat dengan persentase sebesar 23.20%. Ttals Korean Bbq memiliki tempat yang cukup luas dengan konsep ruang yang berada di dalam bangunan dan di luar bangunan. Pramusaji disebar di setiap sudut ruang. Ttals Korean Bbq sendiri memiliki 18 orang pegawai yang terbagi menjadi 3 *shift* sehingga konsumen dapat dilayani dengan cepat.

Alasan-alasan tersebut merupakan alasan yang membuat konsumen bersedia datang berkunjung dan memutuskan untuk makan ke Ttals Korean Bbq. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Ttals Korean Bbq”.

1.2 Identifikasi Masalah

Atas dasar penentuan latar belakang tersebut maka penulis dapat memperoleh identifikasi masalah sebagai berikut:

- Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Ttals Korean Bbq?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Ttals Korean Bbq.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan sebuah referensi bagi perusahaan yang terlibat dalam meningkatkan kualitas pelayanannya dan membuat konsumen lebih loyal terhadap keputusan dalam pembelian produk tersebut.

b. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini penulis dapat menerapkan ilmu yang sudah dipelajari penulis selama masa perkuliahan. Selain itu, penelitian ini dapat menambah wawasan penulis mengenai strategi pemasaran khususnya kualitas pelayanan.

c. Bagi Masyarakat

Untuk menambah wawasan masyarakat, sebagai referensi dan pembanding jika ada penelitian yang sejenis.