



**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 Rumah Makan D’Pawon Tegal**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Michele Sonia Adeline

2016320153

Bandung

2020



**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 Rumah Makan D’Pawon Tegal**

Skripsi

Oleh

Michele Sonia Adeline

2016320153

Bandung

2020



**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 Rumah Makan D’Pawon Tegal**

Skripsi

Oleh

Michele Sonia Adeline

2016320153

Pembimbing

Dr. James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Bandung

2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Persetujuan Skripsi**

Nama : Michelle Sonia Adeline  
Nomor Pokok : 2016320153  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan  
Pembelian Konsumen di Rumah Makan D'Pawon Tegal

Menyetujui untuk diajukan pada  
Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Bandung, 7 Agustus 2020

Pembimbing,

Dr. James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Adminirtasi Bisnis

6 Agustus 2020

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

## **Pernyataan**

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Michele Sonia Adeline

NPM : 2016320153

Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Rumah Makan D'Pawon Tegal

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 aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

Bandung, 2 Agustus 2020



Michele Sonia Adeline

# ABSTRAK

Nama : Michele Sonia Adeline  
NPM : 2016320153  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Rumah Makan D’Pawon Tegal

---

Berkembangnya bisnis kuliner di Kota Tegal menjadi peluang bagi pelaku bisnis kuliner. Salah satu bisnis kuliner yang semakin berkembang adalah rumah makan. Sebagai salah satu rumah makan di Kota Tegal, rumah makan D’pawon Tegal harus mempertahankan keunggulan bersaing di tengah banyaknya rumah makan yang beroperasi. Salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan keputusan pembelian.

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh konsumen ketika mengkonsumsi atau menggunakan tahap dimana konsumen membentuk preferensi atas merek-merek yang ada dalam kumpulan pilihan dan memutuskan melakukan pembelian atas merek yang paling disukai atau paling sesuai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh rumah makan D’pawon Tegal, mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian di rumah makan D’Pwon Tegal mengetahui kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di rumah makan D’Pawon Tegal.

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori, metode penelitian yang digunakan adalah metode survei terhadap data yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan 50 responden . Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dengan nilai koefisien determinasi sebesar 14.5%. Adapun nilai koefisien korelasi sebesar 0.580 yang tergolong dalam kategori sedang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di rumah makan D’pawon Tegal. Dan terdapat tiga pernyataan kuesioner dengan peringkat tertinggi yaitu Makanan dan minuman yang tidak sesuai dengan pesanan langsung diganti baru, pramusaji rumah makan D’Pawon Tegal menyambut tamu yang datang, dan pramusaji rumah makan D’Pawon Tegal melayani konsumen dengan ramah. Sedangkan tiga terendah yaitu; Rumah makan D’Pawon Tegal memiliki peralatan makanan dan minuman yang bersih, Rumah makan D’Pawon Tegal memiliki waktu operasional yang konsisten yang baik, dan Makanan dan minuman yang diantar sesuai dengan pesanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan , Keputusan Pembelian

# ABSTRACT

Name : Michele Sonia Adeline  
NPM : 2016320153  
Title : The Effect of Service Quality on Consumer Purchasing  
Decisions in D’Pawon Tegal Restaurant

---

The development of culinary business in Tegal is an opportunity for culinary businesses. One of the growing culinary business is a restaurant. As one of the restaurants in Tegal, D’Pawon Tegal restaurants must maintain a competitive advantage amid the many restaurants that operate in the city. One of them is by improving the quality of service in order to improve purchasing decisions.

Service quality is a compability between consumers' expectations and the reality obtained by consumers where its creating preferences for brands that are in a collection of choices to buy the most preferred or most appropriate brand. The purpose of this research was to determine the quality of service performed by the D’Pawon Tegal restaurant and knowing the relationship between service quality and purchasing decisions at D’Pawon Tegal restaurant to find out the quality of service against the purchasing decision at the D’Pawon Tegal restaurant.

This type of research is explanatory, the research method used is a survey method from data collected through a questionnaire with 50 respondents. Based on the results of this research, there is an influence between service quality on purchasing decisions with a coefficient of determination of 14.5%. The correlation coefficient of 0.580 is classified in the medium category. It can be concluded that the quality of service has an influence on purchasing decisions at the D’Pawon Tegal restaurant. There were three questionnaire statements with the highest ranks; Food and drinks that were not in accordance with the order were immediately replaced, D’Pawon Tegal restaurant waitress welcomed the guests, and D’Pawon Tegal restaurant waiter served the customers kindly. While the three lowest ranks; D’Pawon Tegal restaurant has clean food and beverage equipment, D’Pawon Tegal restaurant has a good consistent operating time, and food and beverages are delivered according to the order from customers.

Keywords : Service Quality, Purchase Decision

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Rumah Makan D’Pawon**” ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katholik Parahyangan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksanakan dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Keluarga Tercinta, khususnya orangtua yang khususnya orang tua yang mendukung peneliti, baik secara moral maupun materil untuk terus melanjutkan pembuatan skripsi dan menyelesaikan revisi-revisi yang ada.
2. Bapak Dr. James Situmorang Drs., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan memberikan revisi kepada peneliti agar skripsi yang dibuat dapat menjadi lebih baik lagi dan juga berusaha untuk membuat saya terpacu untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakak pertama Michael Steven Adrian beserta adik saya ke tiga dan adik saya ke empat Nichola Kevin William Subianto Hendarta dan juga Nichola Karyn Winie Subianto Hendarta yang mensupport saya dari awal pembuatan skripsi sampai selesai dan telah mendengar keluh kesah saya selama pengerjaan skripsi ini
4. Agus Susanto yang telah memberikan support dan menemani saya selama pengerjaan skripsi ini agar cepat lulus dari sidang dan juga lulus dari universitas ini



5. Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.
6. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran kepada peneliti selama 4 tahun.
7. Seluruh teman dekat peneliti, baik di dalam perkuliahan maupun di luar kampus, serta teman-teman lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu yang telah berjasa menemani peneliti selama masa perkuliahan.

Tegal, 7 Agustus 2020



Michele Sonia Adeline Subianto Hendarta

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Objek Penelitian .....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Pemasaran .....	7
2.2 Manajemen Pemasaran.....	8
2.3 Bauran Pemasaran.....	8
2.4 Pengertian Jasa.....	9
2.5 Kualitas .....	10
2.5.1 Kualitas Pelayanan .....	10
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
2.6 Keputusan Pembelian.....	11

2.6.1 Proses dalam Keputusan Pembelian.....	12
2.7 Penelitian Terdahulu .....	14
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Model Penelitian .....	17
3.3 Variabel Penelitian .....	17
3.4 Operasionalisasi Variabel .....	18
3.5 Populasi dan Sampel .....	21
3.5.1 Populasi .....	21
3.5.2 Sampel.....	22
3.5.2.1 Probability Sampling.....	24
3.5.2.2 Non-Probability Sampling .....	24
3.5.2.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.6 Rumus Slovin.....	26
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.8 Teknik Analisa Data.....	28
3.8.1 Nilai Pernyataan Kuesioner.....	28
3.8.2 Uji Validitas .....	28
3.8.3 Uji Reliabilitas .....	29
3.8.4 Uji Normalitas .....	30
3.8.5 Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.8.6 Analisis Regresi Sederhana.....	31
3.8.7 Analisis Korelasi .....	32
3.8.8 Koefisien Determinasi.....	32

3.8.9 Uji Hipotesis .....	33
BAB 4 OBYEK PENELITIAN .....	34
4.1 Sejarah Obyek Penelitian .....	34
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	35
4.2.1 Visi Rumah Makan D’Pawon Tegal .....	35
4.2.2 Misi Rumah Makan D’Pawon Tegal.....	35
4.3 Arti Rumah Makan D’Pawon Tegal .....	35
4.3 Struktur Organisasi .....	35
4.4 Uraian Tugas/Jabatan .....	36
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
5.1 Uji Validitas dan Uji Realiabilitas .....	38
5.1.1 Uji Validitas .....	38
5.1.2 Uji Reliabilitas .....	40
5.2 Analisis Deskriptif .....	40
5.2.1 Data Diri Responden .....	41
5.2.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	42
5.2.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
5.2.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
5.2.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....	43
5.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Reliability</i> .....	44
5.2.3 Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i> .....	46
5.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	48
5.2.5 Garis Kontinum Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	50
5.2.6 Tanggapan Responden Mengenai dimensi <i>Assurance</i> .....	52

5.2.7	Garis Kontinum Dimensi <i>Assurance</i> .....	55
5.2.8	Tanggapan Responden Mengenai dimensi <i>Emphaty</i> .....	57
5.2.9	Garis Kontinum Dimensi <i>Emphaty</i> .....	59
5.2.10	Tanggapan Responden Mengenai dimensi <i>Tanggible</i> .....	61
5.2.11	Garis Kontinum Dimensi <i>Tanggible</i> .....	63
5.2.12	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
5.2.13	Peringkat Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
5.2.14	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
5.2.15	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian .....	70
5.2.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	74
5.2.17	Peringkat Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian .....	75
5.2.18	Garis Kontinum Variabel Keputusan Pembelian .....	75
5.2.19	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.	77
5.3	Uji Normalitas.....	77
5.4	Uji Heteroskedastisitas.....	79
5.5	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	80
5.6	Analisis Kolerasi .....	81
5.7	Koefisien Determinasi.....	83
5.8	Pengujian Hipotesis.....	83
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>87</b>
6.1	Kesimpulan .....	87
6.1.1	Perhitungan Statistik .....	87
6.1.2	Tanggapan Responden .....	88

6.1.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	88
6.1.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian ....	90
6.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN 1 .....	95
LAMPIRAN 2 DATA KUESIONER .....	98
LAMPIRAN 2 INPUT PROGRAM SPSS .....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan .....	3
Tabel 1.2 Informasi Rumah Makan D’Pawon Tegal .....	5
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2.2 Operasional Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	18
Tabel 2.3 Operasional Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....	20
Tabel 2.4 Jumlah Pesanan Rumah Makan .....	22
Tabel 2.5 Tabel Skala Likert .....	28
Tabel 2.6 Angka Koefisien Kolerasi .....	29
Tabel 2.8 Probabilitas .....	30
Tabel 2.9 Nilai Signifikansi .....	31
Tabel 2.10 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	32
Tabel 5.1 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian .....	38
Tabel 5.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	40
Tabel 5.3 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	41
Tabel 5.4 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 5.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 5.6 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 5.7 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....	43
Tabel 5.8 Pramusaji rumah makan D’Pawon Tegal terampil dalam menyajikan makanan dan minuman .....	44

Tabel 5.9 Rumah makan D'Pawon Tegal memiliki waktu operasional yang konsisten .....	44
Tabel 5.10 Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal mampu menjelaskan semua menu dengan baik .....	45
Tabel 5.11 Makanan dan minuman yang diantar sesuai dengan pesanan.....	46
Tabel 5.12 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi Reliability .....	46
Tabel 5.13 Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal segera datang saat dipanggil tamu .....	48
Tabel 5.14 Makanan dan Minuman yang dipesan cepat diantar .....	49
Tabel 5.15 Proses pembayaran dilakukan dengan cepat .....	49
Tabel 5.16 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> ...	50
Tabel 5.17 Makanan dan minuman di rumah makan D'Pawon Tegal aman untuk dikonsumsi .....	52
Tabel 5.18 Makanan dan minuman yang tidak sesuai dengan pesanan langsung diganti baru.....	52
Tabel 5.19 Pembayaran dapat dilakukan melalui beragam metode baik tunai maupun kartu debit/kredit/gopay/ovo .....	53
Tabel 5.20 Makanan dan minuman pada menu rumah makan D'pawon Tegal selalu tersedia saat dipesan.....	54
Tabel 5.21 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....	55
Tabel 5.22 Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal menyambut tamu yang datang .	57
Tabel 5.23 Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal melayani konsumen dengan ramah .....	57
Tabel 5.24 Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal menanyakan apakah terdapat tambahan menu lain ketika melakukan pemesanan .....	58
Tabel 5.25 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> .....	59



Tabel 5.26	Pramusaji rumah makan D'Pawon Tegal berpakaian sopan dan rapih .....	61
Tabel 5.27	Ruangan rumah makan D'Pawon Tegal nyaman .....	61
Tabel 5.28	Rumah makan D'Pawon Tegal memiliki peralatan makanan dan minuman yang bersih .....	62
Tabel 5.29	Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> .....	63
Tabel 5.30	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap variabel kualitas pelayanan .....	65
Tabel 5.31	Peringkat Tanggapan Responden terhadap variabel kualitas pelayanan ..	67
Tabel 5.32	Tanggapan Kriteria Responden.....	70
Tabel 5.33	Saya memiliki kebutuhan untuk makan dan minum di rumah makan .....	71
Tabel 5.34	Saya mencari informasi informasi mengenai beberapa rumah makan .....	71
Tabel 5.35	Saya membandingkan rumah makan D'pawon Tegal dengan rumah makan lain.....	72
Tabel 5.36	Saya memutuskan untuk makan dan minum di rumah makan D'Pawon Tegal .....	72
Tabel 5.37	Saya bersedia untuk datang kembali ke rumah makan D'Pawon Tegal....	73
Tabel 5.38	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian .....	74
Tabel 5.38	Peringkat Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	75
Tabel 5.38	Koefisien Kolerasi Interval Koefisien dan Tingkat Hubungan.....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren Data Industri Makanan dan Minuman Sumber : Badan Pusat Statistik, 2020.....	1
Gambar 1.2 Pergerakan Kegiatan Usaha Tiap Sektor Sumber : Bank Indonesia, 20202	
Gambar 1.3 Tampak Depan Rumah Makan D’Pawon Tegal .....	4
Gambar 1.4 Kategori <i>Best Sellers</i> Tampilan Go-Food Kota Tegal Sumber : Aplikasi Go-Food .....	5
Gambar 2.1 Marketing Mix (Bauran Pemasaran).....	9
Gambar 2.2 Proses keputusan pembelian konsumen .....	12
Gambar 2.3 Model Keputusan Pembelian .....	14
Gambar 2.4 Model Penelitian .....	17
Gambar 2.5 Teknik Sampling Sumber : Sugiono, 2001 .....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan D’Pawon Tegal.....	36
Gambar 5.1 Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i> .....	48
Gambar 5.2 Garis Kontinum Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	51
Gambar 5.3 Garis Kontinum Dimensi Assurance.....	56
Gambar 5.4 Garis Kontinum Dimensi Emphaty.....	60
Gambar 5.5 Garis Kontinum Dimensi Tanggible .....	64
Gambar 5.6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....	70
Gambar 5.7 Garis Kontinum Variabel Keputusan Pembelian .....	76
Gambar 5.8 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	77
Gambar 5.9 Uji Normalitas P-P Plot Sumber : Output SPSS .....	78
Gambar 5.10 Uji Heteroskedastisitas Sumber : Output SPSS .....	79

Gambar 5.11 Hasil Uji Glejser Sumber : Output SPSS .....	80
Gambar 5.12 Output Coefficients Sumber : Data Olahhan SPSS.....	81
Gambar 5.13 Output Correlations Sumber : Data Olahhan SPSS .....	82
Gambar 5.14 Output Koefisien Determinasi Sumber : Data Olahhan SPSS .....	83
Gambar 5.15 Output Coefficients Sumber : Data Olahhan SPSS.....	84
Gambar 5.16 Kurva Pengujian Hipotesis.....	85

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Perusahaan harus berusaha keras mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

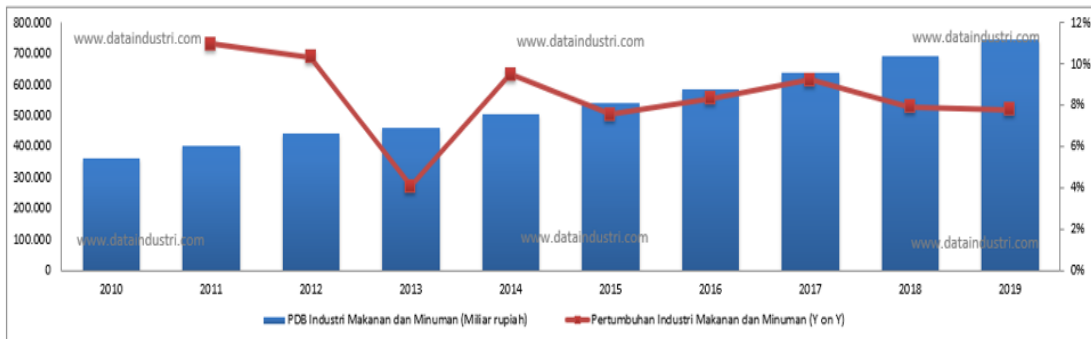
Industri makanan dan minuman menjadi salah satu sektor manufaktur andalan dalam memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Capaian kinerjanya selama ini tercatat konsisten terus positif, mulai dari perannya terhadap peningkatan produktivitas, investasi, ekspor hingga penyerapan tenaga kerja. (Kemenperin)

#### Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman, 2010 - 2019

Deskripsi	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PDB Industri Makanan dan Minuman (Miliar rupiah)										
Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman (Y on Y)										

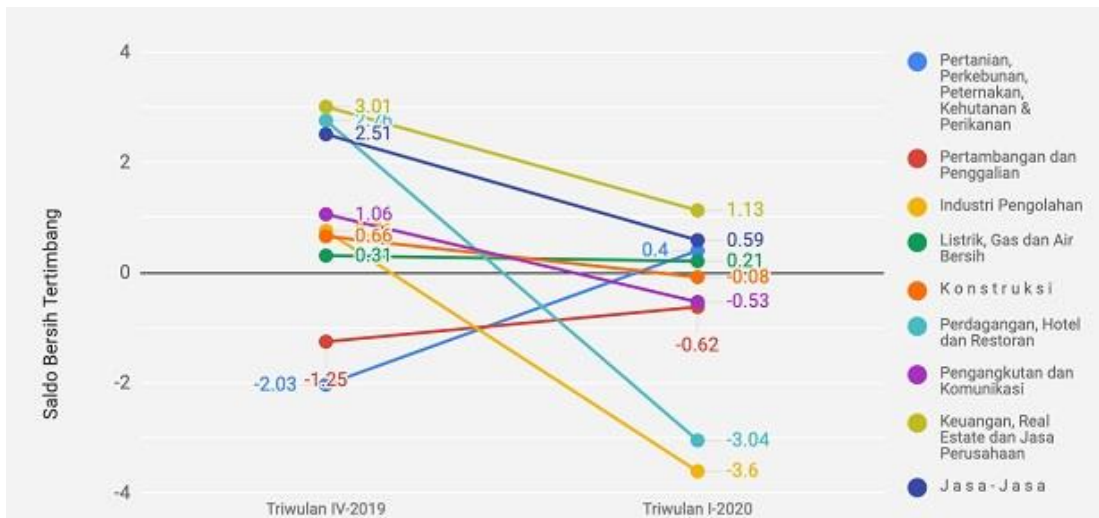
Untuk melihat dan mendapatkan Data & Grafik ini, silahkan melakukan pemesanan

Sumber: DataIndustri Research, diolah dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan Bank Indonesia (BI) [www.dataindustri.com](http://www.dataindustri.com)



Gambar 1.1 Tren Data Industri Makanan dan Minuman

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2020



**Gambar 1.2 Pergerakan Kegiatan Usaha Tiap Sektor**

**Sumber : Bank Indonesia, 2020**

Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bidang usaha pelayan jasa makanan atau rumah makan adalah salah satu atau beberapa jenis usaha yang sedang diminati oleh pengusaha saat ini. Berdasarkan Pergerakan Kegiatan Usaha tiap Sektor, hampir seluruh kegiatan sektor usaha mengalami penurunan.. Rumah makan harus mengerti dan melakukan strategi pemasaran yang baik untuk memenangkan persaingan, jika tidak maka rumah makan tersebut akan cepat tertinggal dari pesaing-pesaing yang pada akhirnya menyebabkan produsen kehilangan konsumen.

Dari sekian banyak rumah makan yang ada di Tegal salah satunya adalah rumah makan D’Pawon Tegal, yang berada di Jl. Kolonel Sugiono No 111 Kota Tegal. Perusahaan ini didirikan oleh ibu Lusie pada tahun 2008. Lokasi rumah makan ini terletak di jalan utama kota Tegal dan depan Transmart Tegal. Rumah makan ini menyediakan berbagai macam jenis makanan seperti seafood, chinese food, sate kambing, dll. Selain makanan, Rumah Makan D’Pawon Tegal juga menyediakan berbagai jenis minuman dingin maupun panas yang bisa dinikmati oleh konsumen.

Kualitas pelayanan oleh restoran berpengaruh terhadap keputusan konsumen makan dan minum di restoran ini. Peneliti/penulis telah menyebarkan kuesioner untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang menjadi pertimbangan konsumen

datang ke restoran D’Pawon Tegal. Hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan**

No	Alasan	Jawaban	Presentase
1	Ruangan yang Nyaman	4	8.69%
2	Tempat Parkir Luas	5	11.86%
3	Pelayanan / Services	8	17.39%
4	Macam-macam Menu	10	21.73%
5	Rasa dari Masakan	15	32.6%
7	Pelayanan 24 Jam	4	8.69%
Total		46	100%

Sumber : Hasil Pra-Survey

Bedasarkan hasil *pra-survey* yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa rasa dari masakan merupakan faktor nomor satu yang membuat konsumen datang untuk membeli masakan di rumah makan D’pawon Tegal yaitu sebanyak 15 responden (32.6%). Rasa dari masakan di Rumah Makan D’pawon Tegal dapat dirasakan dari masakan yang masih panas dan *fresh* serta berbagai macam rasa yang tidak ada di restoran lainnya.

Faktor nomor dua adalah macam-macam menu yang ada di rumah makan D’pawon Tegal Rumah makan ini menyediakan berbagai macam jenis makanan seperti masakan khas sunda yakni karedok, berbagai macam menu seafood (kepiting, ikan, udang, kerang), chinese food halal (ayam kecap, capcay), sate kambing dan gulai khas tegal serta makanan modern yang ada di kota tegal seperti pangsit lek gino yang sedang viral saat saat ini. Sehingga membuat penulis tertarik untuk melakukan analisa penelitian mengenai **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian di Rumah Makan D’Pawon Tegal.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Rumah Makan D’Pawon Tegal?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka tujuan penulis melakukan penelitian karya tulis ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Rumah Makan D’Pawon Tegal

## 1.5 Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Makan D’Pawon Tegal, berikut adalah informasi mengenai Rumah Makan yang ditinjau dalam penelitian ini:

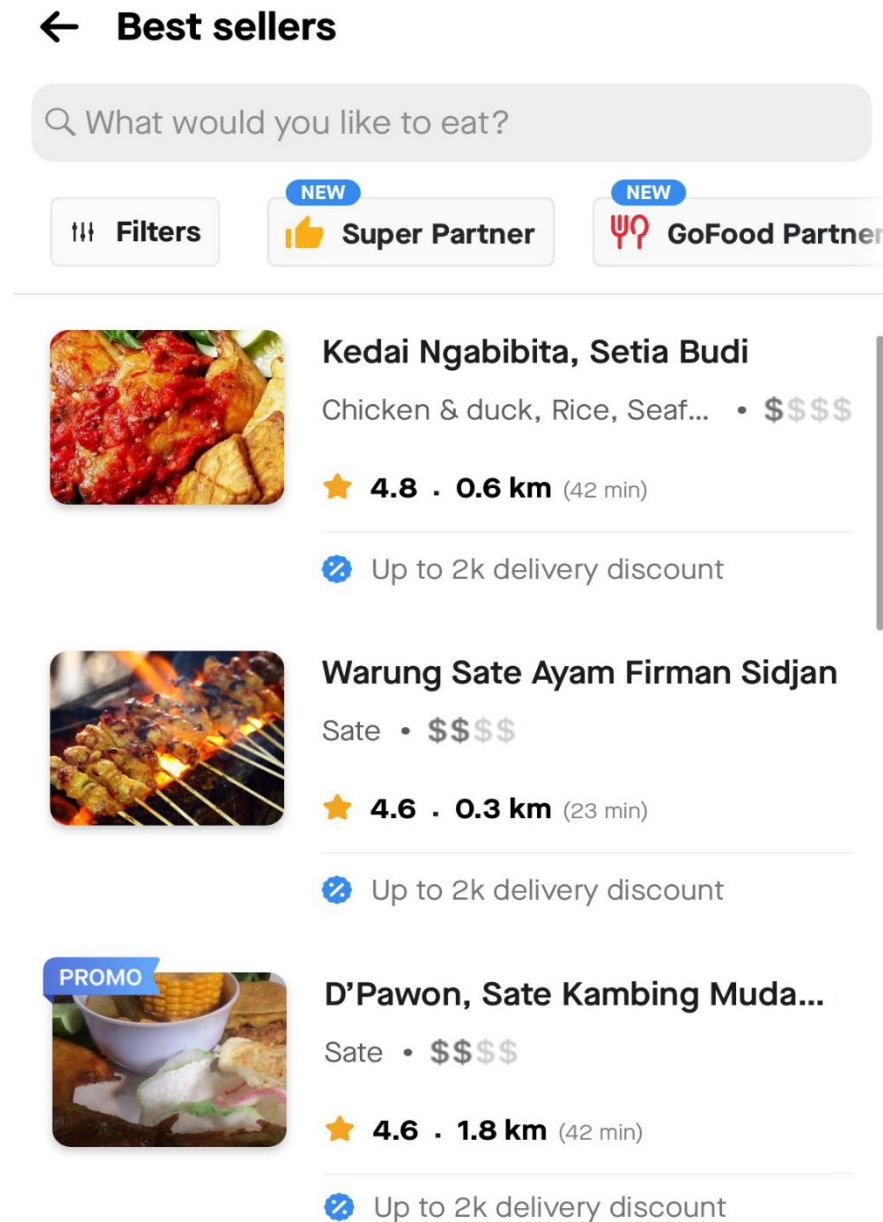


Gambar 1.3 Tampak Depan Rumah Makan D’Pawon Tegal

**Tabel 1.2 Informasi Rumah Makan D’Pawon Tegal**

Nama Perusahaan	: Rumah Makan D’Pawon Tegal
Alamat	: Jl. Kolonel Sugiono No 111 Kota Tegal
No Telp	: (0283)352320

Sumber : Informasi Rumah Makan



**Gambar 1.4 Kategori *Best Sellers* Tampilan Go-Food Kota Tegal**

Sumber : Aplikasi Go-Food



## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat untuk Akademis

- Dapat memenuhi wawasan serta pengetahuan dengan membandingkan teori yang sudah diterima dalam perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya yang telah terjadi dalam perusahaan, khususnya tentang kualitas pelayanan dan kepuasan.

### 2. Bagi perusahaan (Rumah Makan D’Pawon Tegal)

- Dalam penelitian ini akan menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi perusahaan sebagai suatu masukan dan bahan pertimbangan dalam kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan untuk meningkatkan *Brand Image* dari perusahaan yang diharapkan dapat memberikan pesan positif yang dapat diterima oleh perusahaan.

### 3. Manfaat untuk Penulis

- Penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan dan pengalaman penulis dalam mengaplikasikan atau mempraktekan ilmu yang telah didapatkannya.

### 4. Manfaat untuk Pembaca (Umum)

- Bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian skripsi yang memiliki kesamaan topik tentu penelitian penulis ini yang diharapkan dapat menjadi bahan referensi acuan yang bermanfaat bagi pengkajian dan penelitian yang sejenis sehingga bermanfaat bagi ilmu pengetahuan di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.