



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 di *Like Earth Coffee* Sukabumi

Skripsi

Oleh

Erlina Agustin Supratman

2017320110

Bandung
2021



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 di *Like Earth Coffee* Sukabumi

Skripsi

Oleh

Erlina Agustin Supratman

2017320110

Dosen Pembimbing

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

Bandung
2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Erlina Agustin Supratman
Nomor Pokok : 2017320110
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di *Like Earth Coffee* Sukabumi

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 04 Agustus 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

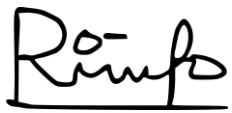
Ketua sidang merangkap anggota

Angela Caroline, S.AB., M.M.

: 

Sekretaris

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


: 

Anggota

Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erlina Agustin Supratman
NPM : 2017320110
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian
di *Like Earth Coffee* Sukabumi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulisan ilmiah sendiri dan bukan 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 kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 24 Juli 2021



Erlina Agustin Supratman

ABSTRAK

Nama : Erlina Agustin Supratman

NPM : 2017320110

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di *Like Earth Coffee* Sukabumi

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya persaingan bisnis cafe yang berdiri di kota Sukabumi. Perkembangan cafe di Kota Sukabumi yang semakin berkembang membuat konsumen menentukan cafe yang sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini membuat para pelaku bisnis cafe memberikan kualitas terbaik untuk bisa mendapatkan pelanggan serta mempertahankannya. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba meneliti kualitas pelayanan di *Like Earth Coffee* Sukabumi. Kualitas pelayanan barista yang ramah dan cepat tanggap dalam melayani konsumen merupakan faktor utama alasan konsumen mengunjungi *Like Earth Coffee* Sukabumi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Like Earth Coffee* Sukabumi. Metode pengumpulan data ini menggunakan metode kuesioner kepada 100 responden konsumen *Like Earth Coffee* Sukabumi.

Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian di *Like Earth Coffee* Sukabumi. Dari hasil analisis korelasi sebesar 0.392 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian di *Like Earth Coffee* Sukabumi mempunyai hubungan lemah. Kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 15.4% terhadap keputusan pembelian, sisanya sebanyak 84.6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Name : Erlina Agustin Supratman

NPM : 2017320110

Title : *The Effect of Service Quality on Purchase Decision at Like Earth Coffee Sukabumi*

This research is motivated by the existence of a cafe business competition that stands in the city of Sukabumi. The development of cafes in Sukabumi City, which is increasingly growing, makes consumers choose cafes that suit their needs. It shows that cafe businesses should provide the best quality to get customers and keep them. Therefore, this study tries to examine the service quality at Like Earth Coffee Sukabumi. The service quality of the barista, who is friendly and responsive in serving consumers, is the main reason consumers visit Like Earth Coffee Sukabumi.

This study aims to examine and analyze the effect of service quality on purchasing decisions at Like Earth Coffee Sukabumi. This data collection method uses a questionnaire method to 100 consumer respondents of Like Earth Coffee Sukabumi.

The results of this study are that the quality of service influences purchasing decisions at Like Earth Coffee Sukabumi. The correlation analysis results of 0.392 show that the quality of service with purchasing decisions at Like Earth Coffee Sukabumi has a weak relationship. Service quality contributes 15.4% influence on purchasing decisions, other factors influence the remaining 84.6%.

Keywords: Service Quality, Purchase Decision

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Obyek Penelitian.....	6
BAB 2 KERANGKA TEORI.....	8
2.1 Pemasaran	8
2.2 Jasa.....	9
2.3 Kualitas Pelayanan.....	9
2.4 Keputusan Pembelian.....	10
2.5 Penelitian Terdahulu	13
BAB 3 METODE PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Metode Penelitian	15
3.3 Model Penelitian	15

3.4	Variabel Penelitian.....	16
3.5	Operasionalisasi Variabel	16
3.6	Populasi dan Sampel	19
3.6.1	Populasi	19
3.6.2	Sampel	19
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.7.1	Kuesioner.....	20
3.7.2	Wawancara	21
3.8	Teknik Analisis Data.....	21
3.8.1	Uji Validitas.....	21
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	22
3.8.3	Uji Normalitas	22
3.8.4	Uji Heteroskedastisitas	23
3.8.5	Analisis Regresi Sederhana	23
3.8.6	Analisis Korelasi.....	23
3.8.7	Koefisien Determinasi	24
3.8.8	Uji Hipotesis.....	25
BAB 4 OBJEK PENELITIAN		26
4.1	Sejarah Singkat Like Earth Coffee	26
4.2	Struktur Organisasi	27
4.3	Uraian Tugas.....	27
4.4	Foto Like Earth Coffee Sukabumi	28
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN		30
5.1	Uji Validitas.....	30

5.2	Uji Reliabilitas	31
5.3	Analisis Deskriptif	32
5.3.1	Data Diri Responden	33
5.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	36
5.3.3	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	57
5.3.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	66
5.4	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	69
5.5	Uji Normalitas.....	70
5.6	Uji Heteroskedastisitas.....	71
5.7	Analisis Regresi Linear Sederhana	72
5.8	Analisis Korelasi	73
5.9	Koefisien Determinasi	75
5.10	Pengujian Hipotesis	76
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		78
6.1	Kesimpulan	78
6.1.1	Perhitungan Statistik.....	78
6.1.2	Tanggapan Responden.....	79
6.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....		83
LAMPIRAN		85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Cafe, Rumah Makan, dan Restoran Di Kota Sukabumi Tahun 2020	2
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung dalam sepekan di <i>Like Earth Coffee</i> Sukabumi	3
Tabel 1.3 Alasan konsumen mengunjungi <i>Like Earth Coffee</i> Sukabumi berdasarkan faktor Kualitas Pelayanan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Operasional Variabel X	16
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y	18
Tabel 3.3 Koefisien Determinasi	24
Tabel 5.1 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian	30
Tabel 5.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	32
Tabel 5.3 Kriteria Interval Tanggapan Responden.....	33
Tabel 5.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 5.5 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 5.6 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 5.7 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	35
Tabel 5.8 Karyawan terampil dalam menyajikan makanan dan minuman	36
Tabel 5.9 Karyawan mampu menjelaskan menu dengan baik	37
Tabel 5.10 <i>Like Earth Coffee</i> memiliki jam operasional yang konsisten	37
Tabel 5.11 Makanan dan minuman yang diantar sesuai pesanan	38
Tabel 5.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	39
Tabel 5.13 Karyawan segera datang saat dipanggil konsumen	41
Tabel 5.14 Makanan dan minuman yang dipesan cepat diantar	42
Tabel 5.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	42
Tabel 5.16 Makanan dan minuman yang tidak sesuai dengan pesanan dapat diganti	44
Tabel 5.17 Proses pembayaran dapat dilakukan dengan berbagai metode pembayaran ...	45
Tabel 5.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	46

Tabel 5.19 Karyawan menyambut konsumen yang datang.....	48
Tabel 5.20 Karyawan mencarikan kursi dan meja untuk konsumen	49
Tabel 5.21 Karyawan menanyakan pesanan dan kebutuhan konsumen	50
Tabel 5.22 Karyawan melayani konsumen dengan ramah	50
Tabel 5.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	51
Tabel 5.24 Karyawan berpenampilan rapih dan bersih.....	53
Tabel 5.25 <i>Like Earth Coffee</i> memiliki peralatan makan dan minum yang bersih	54
Tabel 5.26 Ruangan <i>Like Earth Coffee</i> nyaman.....	55
Tabel 5.27 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	55
Tabel 5.28 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Pernyataan.....	58
Tabel 5.29 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Sesuai Urutan Peringkat	59
Tabel 5.30 Saya memiliki kebutuhan untuk makan dan minum di cafe.....	62
Tabel 5.31 Saya mencari informasi mengenai beberapa cafe	63
Tabel 5.32 Saya membandingkan <i>Like Earth Coffee</i> dengan cafe lainnya	64
Tabel 5.33 Saya memutuskan untuk makan dan minum di <i>Like Earth Coffee</i>	64
Tabel 5.34 Saya bersedia untuk datang kembali ke <i>Like Earth Coffee</i>	65
Tabel 5.35 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian Sesuai Urutan Pernyataan.....	66
Tabel 5.36 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian Sesuai Urutan Peringkat	67
Tabel 5.37 Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lima tahap proses keputusan pembelian	10
Gambar 3.1 Model Penelitian.....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi <i>Like Earth Coffee</i>	27
Gambar 4.2 Logo <i>Like Earth Coffee</i>	28
Gambar 4.3 Ruangan indoor <i>Like Earth Coffee</i>	29
Gambar 4.4 Ruangan outdoor <i>Like Earth Coffee</i>	29
Gambar 5.1 Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i>	40
Gambar 5.2 Garis Kontinum Dimensi <i>Ressponsiveness</i>	44
Gambar 5.3 Garis Kontinum Dimensi <i>Assurace</i>	48
Gambar 5.4 Garis Kontinum Dimensi <i>Emphaty</i>	53
Gambar 5.5 Garis Kontinum Dimensi <i>Tangible</i>	57
Gambar 5.6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Gambar 5.7 Garis Kontinum Variabel Keputusan Pembelian.....	69
Gambar 5.8 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	70
Gambar 5.9 Uji Normalitas P-Plot	71
Gambar 5.10 Uji Heterokedastisitas Scatter Plot	72
Gambar 5.11 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	73
Gambar 5.12 Hasil uji korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian ..	74
Gambar 5.13 Koefisien Determinasi	75
Gambar 5.14 Pengujian Hipotesis (Uji-t).....	76
Gambar 5.15 Kurva Uji-t.....	77

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring zaman yang sudah berkembang saat ini membuat perubahan terhadap pola hidup masyarakat. Semakin banyaknya keperluan hidup manusia, semakin menuntut pula meningkatnya gaya hidup (*lifestyle*). Kehidupan masyarakat perkotaan pun merasakan perubahan gaya hidup. Salah satu contohnya yaitu gaya hidup saat ini menjadi sebuah kebiasaan nongkrong di *cafe* untuk kelompok masyarakat tertentu (Astuti, 2018).

Perubahan tersebut telah merubah perkembangan kebutuhan gaya hidup minum kopi menjadi sebuah kebutuhan atau bagian dari setiap orang. Perkembangan industri kopi yang semakin bertumbuh dari waktu ke waktu membuat tren minum kopi yang berdampak pada peningkatan konsumsi kopi di Indonesia (Widiarini, 2019). *Cafe* menjadi tempat nongkrong dengan angka yang cukup signifikan perkembangannya dikarenakan konsumsi kopi yang juga meningkat.

Perkembangan *cafe* di Kota Sukabumi pun semakin berkembang, akan tetapi tidak semua bisa bertahan (Pelita Sukabumi, 2020). Semakin banyaknya persaingan bisnis terutama persaingan dari perusahaan sejenis, membuat perusahaan harus dapat memiliki keunggulan bersaing. Beragam cara yang dilakukan pelaku bisnis untuk memperoleh pelanggan dan kemudian mempertahankan konsumennya, cara yang dilakukan pelaku bisnis dengan cara memenangkan persaingan adalah memberikan pelayanan yang baik. Dengan

cara ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen, sesuai dengan tujuan perusahaan yaitu dengan memberikan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Meskipun disaat situasi pandemi Covid-19 yang membuat berbagai sektor industri menurun, tetapi disektor makanan dan minuman masih memiliki angka yang cukup tinggi. Adanya pencapaian pada industri makanan serta minuman di angka 7,02 persen yang dalam PDB nasional ialah paling tinggi di tahun 2020 (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2021). Industri makanan dan minuman di Indonesia memegang salah satu tugas yang penting dalam kemajuan disektor ekonomi di Indonesia.

Tabel 1.1

Data Jumlah Cafe, Rumah Makan, dan Restoran Di Kota Sukabumi Tahun 2020

No.	Jenis Usaha	Jumlah
1.	Cafe	35
2.	Rumah Makan	71
3.	Restoran	18

Sumber : Disporapar Kota Sukabumi

Dilihat dari Tabel 1.1 perkembangan industri makanan dan minuman di Kota Sukabumi cukup banyak. Cafe di Kota Sukabumi tahun 2020 berjumlah 35. Salah satu cafe yang cukup ramai di Kota Sukabumi yaitu *Like Earth Coffee*. *Like Earth Coffee* merupakan cafe yang menyediakan berbagai macam minuman olahan dan makanan ringan sampai makanan berat.

Tabel 1.2

Jumlah Pengunjung dalam sepekan di Like Earth Coffee Sukabumi

Hari	Jumlah Pengunjung
Senin	206
Selasa	212
Rabu	220
Kamis	234
Jumat	250
Sabtu	288
Minggu	304

Sumber : Survey tanggal 26 April – 2 Mei 2021

Melihat dari data jumlah pengunjung di atas terdapat fluktuasi pengunjung di *Like Earth Coffee* Sukabumi. Data di atas menunjukkan jumlah pengunjung yang datang ke *Like Earth Coffee* Sukabumi meningkat setiap harinya. Di weekday pengunjung berjumlah antara 200 sampai 250 orang, namun saat weekend *cafe* ini cenderung lebih ramai dari siang sampai malam hari.

Untuk melihat faktor-faktor kualitas pelayanan yang menjadi alasan utama konsumen berkunjung ke *Like Earth Coffee* Sukabumi maka peneliti menyebarkan pra kuesioner untuk 40 responden yang pernah mengunjungi *Like Earth Coffee* Sukabumi.

Tabel 1.3

Alasan konsumen mengunjungi Like Earth Coffee Sukabumi menurut faktor Kualitas Pelayanan

No	Alasan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Ruangan yang nyaman	6	15%
2.	Kebersihan tempat	6	15%
3.	Barista yang ramah dan cepat tanggap dalam melayani konsumen	13	32.5%
4.	Variasi menu	3	7.5%
5.	Kecepatan penyajian	3	7.5%
6.	Protokol kesehatan yang baik	9	22.5%
Total		40	100%

Sumber : Kuesioner

Menurut tabel 1.3 hasil pra kuesioner yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan barista yang ramah dan tanggap dalam melakukan pelayanan konsumen merupakan faktor utama alasan konsumen mengunjungi *Like Earth Coffee* Sukabumi dengan presentase sebesar 32.5%. Selain faktor utama barista yang ramah dan cepat tanggap dalam melayani, protokol kesehatan yang baik juga menjadi salah satu alasan konsumen mengunjungi *Like Earth Coffee* Sukabumi. Dengan adanya pandemi Covid-19 membuat perubahan pada kebutuhan konsumen dengan lebih memperhatikan pelayanan

seperti kebersihan dan protokol kesehatan. Sehingga bisa dijelaskan kualitas pelayanan bisa mempengaruhi konsumen untuk datang dan membeli di *Like Earth Coffee* Sukabumi.

Menurut latar belakang dan hasil pra kuesioner yang sudah dilakukan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Like Earth Coffee* Sukabumi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut latar belakang yang diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di *Like Earth Coffee* Sukabumi

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut masalah yang sudah diidentifikasi dan dirumuskan di atas, berikut tujuan untuk penelitian ini :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di *Like Earth Coffee* Sukabumi

1.4 Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan, adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk penulis karena dapat menerapkan ilmu yang di dapat saat di kampus. Selain menambah ilmu juga menambah ilmu pengetahuan serta wawasan tentang kualitas pelayanan pada keputusan pembelian.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa membagikan manfaat untuk perusahaan dengan menjadi informasi tambahan dan masukan mengenai kualitas pelayanan perusahaan. Sehingga perusahaan bisa meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan bisa membagikan wawasan serta jadi bahan referensi bagi pembaca maupun untuk penelitian lain mengenai kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian

1.5 Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di *Like Earth Coffee* Sukabumi. *Like Earth Coffee* termasuk salah satu cafe yang berada di Jalan Syamsudin SH Kota Sukabumi. Lokasi *Like Earth Coffee*

yang strategis berada di pinggir jalan sehingga memudahkan para konsumen. *Like Earth Coffee* dibuka sejak tahun 2018, dibuka setiap hari pukul 09.00 WIB - 22:00 WIB. Dengan menyediakan minuman olahan kopi dan non kopi, selain itu juga terdapat berbagai macam makanan.