



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

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No.: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Pembelian di Rumah Makan Genah Calik

Skripsi

Oleh

Sandra Kurniawan

6081801019

Bandung

2022



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

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No.: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Pembelian di Rumah Makan Genah Calik**

Skripsi

Oleh

Sandra Kurniawan

6081801019

Pembimbing

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

Bandung

2022

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



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Sandra Kurniawan
Nomor Pokok : 6081801019
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Pembelian di Rumah Makan Genah Calik

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Senin, 20 Juni 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

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

Sekretaris

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

Anggota

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sandra Kurniawan
NPM : 6081801019
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Genah Calik

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 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 di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Tasikmalaya, 13 Juni 2022

Tanda Tangan



Sandra Kurniawan

ABSTRACT

Nama : Sandra Kurniawan
NPM : 6081801019
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Genah Calik

Kuliner memiliki daya tarik tersendiri yang dapat menjadi salah satu alasan yang dapat menarik minat masyarakat untuk mengunjungi tempat-tempat tertentu. Di Jawa Barat, misalnya, menu Sunda selalu berhasil menggugah selera. Ketika permintaan tinggi, situasi persaingan tertentu akan terjadi. Tasikmalaya, sebuah kota di wilayah Jawa Barat, merupakan kota kecil yang ramai dikunjungi atau disinggahi wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Kondisi ini membuat masyarakat setempat mulai membuka restoran. Diantaranya adalah Genah Calik. Berada di tengah persaingan yang ketat membuat restoran ini perlu mengelola kualitas pelayanannya dengan baik agar dapat bertahan, karena kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi keputusan pembelian.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Restoran Genah Calik. Data diperoleh dengan menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Responden yang dipilih merupakan pelanggan yang datang berkunjung ke rumah makan Genah Calik pada bulan Maret-April 2022. Kualitas pelayanan diukur dengan dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, sedangkan keputusan pembelian diukur dengan indikator proses keputusan pembelian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan sebesar 57,6% terhadap keputusan pembelian di Rumah Makan Genah Calik. Adapun nilai koefisien korelasi 0,759 yang tergolong dalam kategori tinggi. Serta Uji Hipotesis, didapatkan nilai signifikansi t sebesar 0.000, yang berarti Nilai signifikansi $t < 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen. Terdapat tiga pernyataan kuesioner dengan tingkat tertinggi yaitu, makanan dan minuman diantar sesuai pesanan, pramusaji rumah makan genah calik mampu menjelaskan menu yang ada, dan pramusaji berpenampilan sopan dan rapi.

Mengacu pada hasil analisis, Rumah Makan Genah Calik memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam mendorong keputusan pembelian. Pelanggan setuju bahwa Rumah Makan Genah Calik memiliki SOP yang baik dan sesuai dalam memberikan kualitas pelayanan. Pelanggan juga bersedia mengunjungi kembali Rumah Makan Genah Calik yang membuktikan bahwa Rumah Makan Genah Calik telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Namun, Rumah Makan Genah Calik harus terus meningkatkan kualitas pelayannya agar mampu bersaing dan bertahan dalam persaingan bisnis kuliner di Tasikmalaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Name : Sandra Kurniawan
Student ID : 6081801019
Title : *The Influence of Service Quality on Purchasing Decisions at Genah Calik Restaurant*

Culinary has its own appeal that can be one of reasons that can draw people's interest to visit particular places. In West Java, for instance, the Sundanese menu is always successful in raising people's appetite. When the demand is high, a certain competitive situation will occur. Tasikmalaya, a city in West Java region, is a small city that is visited or stopped by both domestic and foreign tourists. This condition has made the local people to start their restaurants. Among them is Genah Calik. Being among the tight competition has made this restaurant needs to manage their service quality well to survive, because good service quality can lead to the purchasing decision.

This research aims to examine the impact of service quality on the purchasing decision at Genah Calik Restaurants. The data were obtained using survey method by distributing questionnaires to 100 respondent. Who were visiting the restaurant in march-april 2022. The service quality is measured by the dimensions of reliability, responsiveness, insurance, empathy, tangible while the purchasing decision is measured by the indicators of buying decision process.

The results showed that the quality of service affects the purchasing decisions of customers by 57.6% of purchasing decisions at the Genah Calik Restaurant. The correlation coefficient value is 0.759 which belongs to the high category. As well as hypothesis testing, obtained a significance value of t of 0.000, which means the significance value of $t < 0.05$, then H_0 is rejected, meaning that there is a significant effect between one independent variable on the dependent variable. There are three questionnaire statements with the highest level, namely, food and drinks are delivered according to order, the waiter at the Genah Calik restaurant is able to explain the menu, and the waiter looks polite and neat.

Referring to the analysis result, Genah Calik Restaurant possess a proper service quality in driving customer purchase decision. Customers agreed that Genah Calik restaurant has an appropriate SOP that is complied by their servers in giving the best service quality. Customers are also willing to revisit the restaurant which proves that Genah Calik restaurant has done their job right in offering a great service quality. However, Genah Calik Restaurant has to constantly improve their quality service in order to be able to compete and survive in the tight competition of Tasikmalaya's culinary business

Keywords: Service Quality, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Genah Calik”. Penyusunan skripsi dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR), Bandung.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR).
2. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR).
3. Bapak Dr. James Rianto Situmorang, Drs., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan dukungan kepada peneliti sejak awal hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Sanerya Hendrawan, Ph. D selaku dosen wali yang selalu memberikan ilmu dan masukan yang membangun penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis melalui kegiatan perkuliahan.
6. Kedua orang tua dan saudara kandung yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan perhatian yang sangat berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Pihak Rumah Makan Genah Calik yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melaksanakan penelitian dan memperoleh data.
8. Seluruh pelanggan Rumah Makan Genah Calik yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data penelitian.
9. Steven Tonny Tanurahardja selaku orang yang telah mendukung dan menemani penulis dalam memberikan semangat dan motivasi khususnya dalam penulisan skripsi ini.
10. Stephanie, Ci Sally, Briza, Felia, Lani, Veren, Yustinus Kevin, Vanmel, Joanditya, Valdy, Stella, Kevin, Ms Putri yang selalu memberikan dukungan dan menemani penulis saat menempuh masa perkuliahan.
11. Ria, Yola, Sheren, Adit, Nicholas, Jason, Agatha, Robby, Jay, Deric, Raja, Meilinda, Hilda, Ci Tata selaku orang-orang yang menemani kehidupan penulis pada saat masa perkuliahan.
12. Teman seperjuangan di kelas P Skripsi 2022 yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh sahabat dan teman-teman peneliti yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan, baik berupa saran maupun kritik.
14. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk kritik maupun saran untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan segala pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya, 13 Juni 2022

Sandra Kurniawan

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2 KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI.....	12
2.1 Teori dan Konsep	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Jasa.....	13
2.1.2.1 Pengertian Jasa	13
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	14
2.1.2.3 Klasifikasi Jasa.....	15
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.4. Keputusan Pembelian	17
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen	17
2.1.4.2 Proses Keputusan Pembelian	19
2.1.4.3 Dimensi Keputusan Pembelian	21
2.1.4.4 Keterlibatan Dalam Keputusan Pembelian	22
2.1.4.5 Tingkatan dalam Keputusan Pembelian.....	23
2.1.5. Penelitian Terdahulu	24

2.2 Metodologi Penelitian	28
2.2.1 Jenis Penelitian	28
2.2.2 Metode Penelitian	29
2.2.3 Populasi dan Sampel.....	29
2.2.3.1 Populasi	29
2.2.3.2 Sampel.....	30
2.2.4 Model Penelitian	31
2.2.5 Skala Pengukuran	32
2.2.6 Operasionalisasi Variabel Penelitian	32
2.2.7 Teknik Pengumpulan Data.....	36
2.2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	37
2.2.9 Uji Asumsi Klasik.....	38
2.2.9.1 Uji Normalitas	39
2.2.9.2 Uji Heteroskedastisitas.....	39
2.2.10 Regresi Linear Sederhana	39
2.2.11 Koefisien Determinasi	41
2.2.12 Uji Hipotesis	42
2.2.12.1 Uji T	42
2.2.13 Objek Penelitian.....	43
BAB 3 HASIL DAN TEMUAN.....	45
3.1. Hasil Penelitian.....	45
3.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
3.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.2.1.1. Uji Validitas	46
3.2.1.2. Uji Reliabilitas	48
3.2.2. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	49
3.2.3. Profil Responden berdasarkan Usia	49
3.2.4 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan	50
3.2.5. Profil Responden berdasarkan Pendapatan.....	50
3.2.6 Statistik Deskriptif	51
3.2.7. Hasil Analisis Deskriptif.....	52

3.2.7.1. Hasil Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan (Reliability).....	52
3.2.7.2. Hasil Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	57
3.2.7.3. Hasil Analisis Deskriptif Untuk Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (Assurance)	61
3.2.7.4. Hasil Analisis Deskriptif Untuk Variable Kualitas Pelayanan Dimensi Empati (Empathy)	65
3.2.7.5. Hasil Analisis Deskriptif untuk variable kualitas pelayanan dimensi Bukti Fisik (Tangible)	68
3.2.7.6. Hasil Analisis Deskriptif Untuk Variabel Keputusan Pembelian .	77
3.2.8. Uji Asumsi Klasik.....	82
3.2.8.1. Uji Normalitas	82
3.2.8.2. Uji Heteroskedastisitas.....	84
3.2.9. Regresi Linear Sederhana	85
3.2.10. Koefisien Determinasi	86
3.2.11 Uji Hipotesis	87
3.2.11.1 Uji T	88
3.3. Temuan	89
BAB 4 KESIMPULAN AKHIR, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI.....	91
4.1 Kesimpulan.....	91
4.1.1 Tanggapan Responden	91
4.2.1 Perhitungan Statistik	94
4.2 Saran	94
4.3 Implikasi	94
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Rumah Makan Sunda di Kawasan Tasikmalaya dan Sekitarnya	4
Tabel 1. 2 Data Pendapatan Rumah Makan Genah Calik 2020.....	6
Tabel 1. 3 Alasan Konsumen Datang ke Rumah Makan Genah Calik berdasarkan Faktor Kualitas Pelayanan	8
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2. 2 Tabel Skala Pengukuran.....	32
Tabel 2. 3 Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian	34
Tabel 2. 4 Tabel Tingkat Reliabilitas	38
Tabel 2. 5 Tabel Uji Normalitas.....	39
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 3. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 3. 4 Profil Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 3. 5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 3. 6 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	50
Tabel 3. 7 Pedoman Kategori.....	52
Tabel 3. 8 Makanan dan Minuman Diantar Sesuai Pesanan	52
Tabel 3. 9 Pramusaji Rumah Makan Genah Calik Mampu Menjelaskan Menu dengan Baik	53
Tabel 3. 10 Pramusaji Rumah Makan Genah Calik Terampil Dalam Menyajikan Makanan dan Minuman.....	53
Tabel 3. 11 Rumah Makan Genah Calik Memiliki Waktu Operasional yang Konsisten.....	54
Tabel 3. 12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan (Reliability) Berdasarkan Urutan Pernyataan .	55
Tabel 3. 13 Pramusaji Rumah Makan Genah Calik Mengantarkan Pesanan dengan Cepat.....	57
Tabel 3. 14 Pramusaji Genah Calik Cepat Dalam Melayani Konsumen	57

Tabel 3. 15 Pramusaji Rumah Makan Genah Calik Mampu Menjelaskan Menu Yang Ada.....	58
Tabel 3. 16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Berdasarkan Urutan Pernyataan	59
Tabel 3. 17 Makanan dan Minuman di Rumah Makan Genah Calik Aman Dikonsumsi Konsumen	61
Tabel 3. 18 Makanan dan minuman yang tidak sesuai pesanan dapat ditukar	61
Tabel 3. 19 Makanan dan minuman yang tidak sesuai pesanan dapat ditukar	62
Tabel 3. 20 Pembayaran Dapat Dilakukan Melalui Berbagai Metode Baik Tunai Maupun Kredit	62
Tabel 3. 21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (Assurance) Berdasarkan Urutan Pernyataan.....	63
Tabel 3. 22 Pramusaji Rumah Makan Genah Calik Menyapa Setiap Konsumen yang Datang.....	65
Tabel 3. 23 Pramusaji Rumah Makan Genah Calik Menghampiri dan Menanyakan Langsung Apa yang Ingin Dipesan	65
Tabel 3. 24 Pramusaji Rumah Makan Genah Calik Melayani Konsumen Dengan Ramah.....	66
Tabel 3. 25 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Empati (Empathy) Berdasarkan Urutan Pernyataan.....	66
Tabel 3. 26 Pramusaji Rumah Makan Genah Calik Berpakaian Sopan dan Rapih	68
Tabel 3. 27 Rumah Makan Genah calik Menyediakan Peralatan Makanan dan Minuman yang Bersih	69
Tabel 3. 28 Ruangan makan Rumah Makan Genah Calik Nyaman dan Bersih ...	69
Tabel 3. 29 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (Tangible) Berdasarkan Urutan Pernyataan.....	70
Tabel 3. 30 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pernyataan	72

Tabel 3. 31 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Urutan Peringkat	73
Tabel 3. 32 Saya Memiliki Kebutuhan Untuk Makan dan Minum di Rumah Makan.....	77
Tabel 3. 33 Saya Mencari Informasi Mengenai Beberapa Rumah Makan	77
Tabel 3. 34 Saya Membandingkan Rumah Makan Genah Calik Dengan Rumah Makan Yang Lain.....	78
Tabel 3. 35 Saya Memutuskan Untuk Membeli Makan dan Minum di Rumah Makan Genah Calik.....	78
Tabel 3. 36 Saya Bersedia untuk Datang Kembali ke Rumah Makan Genah Calik	79
Tabel 3. 37 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian Berdasarkan Pernyataan	80
Tabel 3. 38 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian Berdasarkan Urutan Peringkat	80
Tabel 3. 39 Tabel Uji Normalitas.....	83
Tabel 3. 40 Uji Normalitas.....	83
Tabel 3. 41 Uji Heteroskedastisitas	84
Tabel 3. 42 Uji Persamaan Regresi	85
Tabel 3. 43 Interpretasi Koefisien.....	86
Tabel 3. 44 Uji Koefisien Determinasi.....	87
Tabel 3. 45 Uji T	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data mengenai Jumlah Rumah Makan di Jawa Barat.....	3
Gambar 2. 1 Gambar Proses Keputusan Pembelian.....	19
Gambar 2. 2 Model Penelitian	31
Gambar 2. 3 Rumah Makan Genah Calik	43
Gambar 3. 1 Garis Kontinum Dimensi Keandalan (Reliability).....	56
Gambar 3. 2 Garis Kontinum Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	60
Gambar 3. 3 Garis Kontinum Dimensi Jaminan (Assurance).....	64
Gambar 3. 4 Garis Kontinum Dimensi Empati (Empathy).....	68
Gambar 3. 5 Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik (Tangible).....	71
Gambar 3. 6 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan	75
Gambar 3. 7 Garis Kontinum Keputusan Pembelian	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rumah Makan Genah Calik	99
Lampiran 2 Penyebaran Kuesioner	101
Lampiran 3 Kuesioner.....	103
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	107
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	109
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	110
Lampiran 7 Analisis Regresi Sederhana	110
Lampiran 8 Analisis Koefisien Determinasi	110
Lampiran 9 Analisis Korelasi.....	111
Lampiran 10 Uji Normalitas	111
Lampiran 11 Uji Heteroskedastisitas	112
Lampiran 12 Tabel Induk.....	113
Lampiran 13 Kualitas Pelayanan	116
Lampiran 14 Keputusan Pembelian	121

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin pesat perkembangan bisnis membuat para pelaku bisnis dituntut untuk berinovasi dan bersaing dengan cermat. Namun saat ini masyarakat sedang digemparkan dengan munculnya *Coronavirus Disease* atau disebut dengan Covid-19 yang termasuk golongan virus yang menimbulkan berbagai penyakit kepada manusia dan hewan. Penyebaran Covid-19 yang begitu cepat mengakibatkan pemerintah membelakakan sistem jaga jarak sosial (*social distancing*) atau yang disebut dengan PSBB. Niat baik yang dilakukan pemerintah justru menyebabkan kerugian kepada masyarakat Indonesia, khususnya pada sektor ekonomi (Hadiwardoyo, 2020).

Hal tersebut membuat para pelaku usaha harus memikirkan strategi agar dapat bersaing dan bertahan dengan kondisi saat ini. Terdapat banyak pelaku usaha yang memberhentikan bisnis yang dijalankan dan masih terdapat beberapa usaha yang bertahan. Umumnya usaha yang menghasilkan yaitu barang-barang pokok serta jasa yang berperan untuk meningkatkan Kesehatan masyarakat agar terhindar dari penyebaran virus. Di tengah pandemi ini, masyarakat Indonesia semakin banyak yang menyadari pentingnya menjaga Kesehatan tubuh.

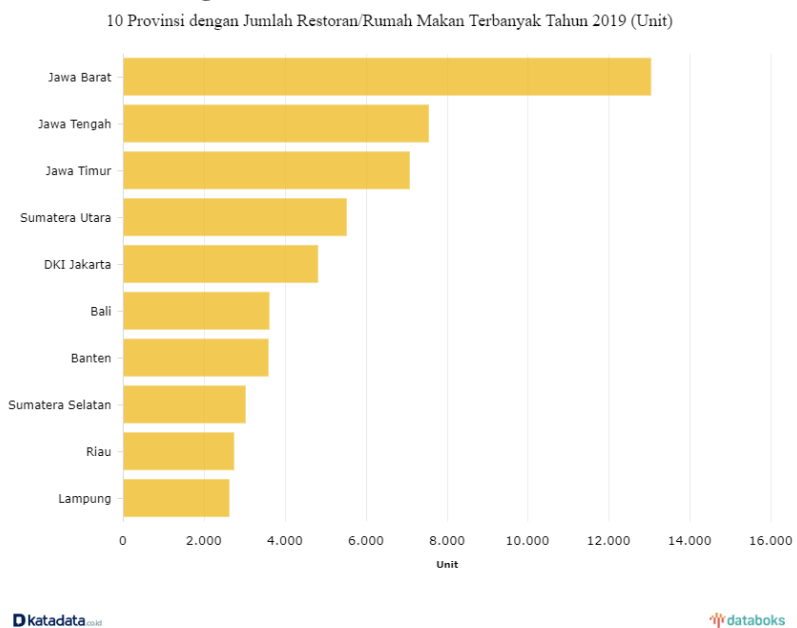
Perkembangan dunia bisnis di Indonesia sedang mengalami peningkatan yang semakin pesat, dikarenakan Indonesia memiliki banyak pariwisata yang indah untuk dikunjungi wisatawan (Yanto, 2020). Namun dunia bisnis di Indonesia terkena dampak yang cukup besar akibat dari pandemi Covid-19 yang membuat persaingan di dunia bisnis semakin ketat dan semakin berat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis memaksimalkan kinerja perusahaannya untuk dapat bersaing dalam pasar. Perusahaan perlu mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggannya agar dapat mengembangkan strategi pemasaran untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Dari restoran dan kafe hingga perusahaan makanan besar seperti restoran hotel bintang 5 tidak terkecuali bisnis kuliner.

Manusia sangat membutuhkan makanan sebagai sumber energi dan sumber zat gizi yang penting untuk pertumbuhan. Hal ini dikarenakan apabila gizi yang dibutuhkan oleh seseorang tidak tercukupi maka akan mengganggu kesehatan seseorang. Peningkatan jumlah penduduk mempengaruhi pertumbuhan industri kuliner di Indonesia (Kementrian Perindustrian, 2021). Oleh karena itu, makanan sudah menjadi sebuah gaya hidup untuk memenuhi kebutuhan biologis manusia.

Pada tahun 2020, penduduk Kota Tasikmalaya berjumlah 663.996 (BPS Tasikmalaya, 2020) .

Dengan jumlah penduduk sebanyak ini membawa dampak penting bagi sosial ekonomi masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat di kota Tasikmalaya adalah konsumsi pangan, kebutuhan akan pangan meningkat karena jumlah penduduk di kota Tasikmalaya.

Gambar 1. 1 Data mengenai Jumlah Rumah Makan di Jawa Barat



Sumber : Badan Pusat Statistik

Data diatas menunjukkan bahwa Jawa Barat memiliki rumah makan terbanyak dibandingkan dengan provinsi lainnya. Banyaknya peminat di bidang kuliner ini dapat berdampak pada intensitas persaingan yang semakin meningkat. Perusahaan-perusahaan yang melakukan bisnis di bidang kuliner bersaing untuk mendapatkan pangsa pasar yang besar. Perusahaan berlomba-lomba menciptakan keuntungan sendiri yang dapat dipilih konsumen.

Rumah makan yang ada di Kota Tasikmalaya berkembang dengan cukup pesat khususnya di bagian kuliner. Beragam makanan dan minuman

memiliki harga yang bervariasi. Rasa makanan dan minuman yang enak menjadi pilihan utama setiap pembeli. Serta pemilihan tempat yang nyaman menjadi pelengkap untuk pengunjung yang hadir. Menurut data (Jabarprov, 2021), Tasikmalaya memiliki 418 rumah makan yang tersebar di beberapa tempat.

Dari sekian banyak rumah makan di Tasikmalaya salah satunya ada Rumah Makan Genah Calik, yang terletak di Jl. Ir H Juanda no 14, Kecamatan Indihiang, Panyingkiran, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. Rumah makan ini sudah berdiri sejak tahun 2016 dan berlokasi di jalan utama depan Pool Pusat Budiman. Rumah makan ini menyediakan berbagai jenis makanan sunda, *seafood*, sate ayam, sate sapi, dll. Ciri khas utama dari Rumah Makan Genah Calik yaitu sambal terasi yang dapat menggugah selera para konsumen.

Perkembangan bisnis kuliner menuntut para pelaku bisnis meningkatkan daya saing melalui aspek harga, fasilitas dan kualitas rumah makan. Rumah Makan Genah Calik menyediakan makanan sunda dengan harga yang relatif murah. Kualitas pelayanan yang diberikan menjadi pertimbangan penting karena konsumen menginginkan produk dan layanan yang tepat sehingga tidak beralih ke tempat yang lain. Rumah makan sunda memiliki ciri khas yaitu dengan menyediakan tempat duduk lesehan yang menjadi pilihan konsumen untuk berkumpul dan makan bersama. Adapun beberapa Rumah makan sunda lainnya yang menjual hidangan dan suasana tempat makan sejenis yang berada di sekitar Kota Tasikmalaya antara lain sebagai berikut:

Tabel 1. 1

Daftar Rumah Makan Sunda di Kawasan Tasikmalaya dan Sekitarnya

Rumah Makan	Alamat
Rumah Makan Saung Ranggon	Jl Leuwi Dahu No. 81
Rumah Makan Kampung Jembar	Jl Letnan Harun No. 21
Rumah Makan Pepes Jembar	Jl Laswi
Rumah Makan Saung Jembar	Jl Gubernur Sewaka No. 89
Rumah Makan Lembur Konang	Jl Letjen Mashudi No. 354
Grand Dermaga Sunda Resto	Jl Letnan Harun No. 99
Saung Hegarsari	Jl BKR No. 68
Rumah Makan Saung Gunung Jati	Jl Letjen Mashudi No. 45

Sumber : Diolah Penulis

Dengan kehadiran beberapa pesaing yang telah disebutkan dalam Tabel 1.1, Rumah Makan Genah Calik yang awalnya merupakan tempat makan yang semula dipilih konsumen semakin lama semakin berkurang karena banyaknya pesaing. Hal ini bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah perbedaan selera konsumen. Selain itu, bisa jadi pelayanan yang diberikan di rumah makan lain juga meninggalkan kesan yang baik untuk konsumen, sehingga mereka merasakan kenyamanan yang berbeda dengan pada saat berada di Rumah Makan Genah Calik. Penurunan pendapatan Rumah Makan Genah Calik yang disebabkan karena datangnya para pesaing baru dapat dilihat dalam Tabel 1.2 yang berisi data pendapatan Rumah Makan Genah Calik

Tabel 1. 2

Data Pendapatan Rumah Makan Genah Calik 2020

Bulan	Omset
Januari	Rp 93.050.000
Februari	Rp 105.902.000
Maret	Rp 119.519.000
April	Rp 249.985.000
Mei	Rp 235.906.000
Juni	Rp 98.919.000
July	Rp 94.617.000
Agustus	Rp 93.999.500
September	Rp 172.076.000
Oktober	Rp 119.778.500
November	Rp 156.438.500
Desember	Rp 129.344.500

Sumber : Data Pendapatan Rumah Makan Genah Calik (2020)

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa pendapatan Rumah Makan Genah Calik mengalami fluktuasi dikarenakan adanya beberapa pesaing. Beberapa kenaikan signifikan di bulan-bulan tertentu seperti di Bulan April dan Mei disebabkan karena adanya hari perayaan seperti puasa dan lebaran. Namun, setelah hari raya berakhir, pendapatan kembali menurun. Selain itu, pendapatan Rumah Makan berfluktuasi disebabkan juga oleh pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia dan dunia, ini membuat pelanggan

mulai memilih untuk makan makanan buatan rumah karena untuk menjaga atau meminimalisir penularan penyakit Covid-19. Hal ini yang berdampak juga kepada penurunan pendapatan rumah makan, karena beberapa pelanggan loyal rumah makan jadi tidak berani untuk datang dan makan di rumah makan. Namun Rumah Makan Genah Calik telah menetapkan protokol kesehatan agar meminimalisir penularan penyakit Covid-19. Cara yang dilakukan Rumah Makan Genah Calik adalah dengan mewajibkan para karyawan dan pelanggan pada saat berinteraksi harus mengenakan masker kecuali pada saat makan, menjaga jarak sesuai dengan anjuran pemerintah, dan tidak lupa Rumah Makan menyediakan tempat cuci tangan dan mewajibkan pelanggan untuk cuci tangan terlebih dahulu ketika datang ke rumah makan serta mengukur suhu saat masuk ke dalam rumah makan.

Maka dari itu, untuk dapat bersaing dan mendapatkan keunggulan kompetitif, Rumah Makan Genah Calik harus bisa mengaplikasikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan agar mampu menarik pangsa pasar dominan khususnya di Kota Tasikmalaya. Untuk membuat konsumen tertarik, ternyata tidak cukup dengan memiliki rasa ataupun tempat yang nyaman, tetapi juga perlu untuk memberikan pelayanan rumah makan yang terbaik (Unilever, 2021). Perusahaan harus bisa memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhan.

Kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian. Menurut Assauri (2008), pada proses pembelian pelayanan merupakan faktor penting. Begitu juga dengan kepercayaan, apabila konsumen merasa pelayanan di rumah

makan tersebut memuaskan ekspektasinya maka konsumen akan membeli produk tersebut. Apabila konsumen kehilangan kepercayaan terhadap rumah makan, maka kemungkinan besar konsumen akan meninggalkan rumah makan dan pindah ke pesaing dari Rumah Makan Genah Calik.

Untuk menentukan faktor apa saja yang menjadi alasan konsumen datang ke Rumah Makan Genah Calik, penulis melakukan penyebaran pra kuesioner (pra survey) kepada 60 responden yang makan di Rumah Makan Genah Calik dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Alasan Konsumen Datang ke Rumah Makan Genah Calik berdasarkan Faktor Kualitas Pelayanan

Rank	Faktor Kualitas Pelayanan	Jumlah	Presentase
1	Rumah Makan Genah Calik selalu menyajikan makanan yang berkualitas	15	25%
2	Pelayan Rumah Makan Genah Calik memberikan pelayanan yang ramah terhadap pelanggan	10	16,67%
3	Pelayan Rumah Makan Genah Calik selalu menawarkan produk <i>recomended</i> sebelum pelanggan memesan	9	15%
4	Pihak Rumah Makan Genah Calik terbuka dalam menerima kritik dan saran dari setiap pelanggan	7	11,67%
5	Pihak Rumah Makan Genah Calik memiliki tempat yang rapi dan bersih	6	10%
6	Makanan yang dipesan konsumen disajikan dengan cepat	5	8,33%

7	Pelayan Rumah Makan Genah Calik selalu menyapa setiap pelanggan yang baru datang	4	6,67%
8	Rumah Makan Genah Calik menyediakan lapangan parkir yang luas	4	6,67%
	Jumlah Total	60	100%

Sumber: Kuesioner 2022

Dari hasil kuesioner (pra survei) yang telah dilakukan kepada 60 orang pelanggan, didapatkan alasan mereka datang ke Rumah Makan Genah Calik. Beberapa hal diatas diketahui menjadi faktor-faktor dominan yang menjadi alasan pengunjung datang ke Rumah Makan Genah Calik. Diketahui faktor utama yang mempengaruhi minat konsumen yaitu karena Rumah Makan Genah Calik selalu menyajikan makanan yang berkualitas, dan pelayanan Rumah Makan Genah Calik memberikan pelayanan yang ramah terhadap pelanggan. Hal tersebut mempengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli, menikmati makanan dan merasa puas saat makan di Rumah Makan Genah Calik, sehingga membuat pelanggan memiliki keputusan untuk kembali datang.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi, maka penulis mengajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Genah Calik”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diidentifikasi masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Genah Calik?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Rumah Makan Genah Calik?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan (Rumah Makan Genah Calik)
 - a. Penulis berharap penelitian ini bisa berguna terutama bagi pihak rumah makan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang bisa memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen agar mendapatkan keuntungan.
 - b. Penulis berharap Rumah Makan Genah Calik dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berjalan saat ini.
2. Bagi Penulis
 - a. Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan di rumah makan.

b. Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan mengenai keputusan pembelian yang diperoleh selama perkuliahan.

3. Bagi Pembaca

a. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadikan referensi dan acuan yang diharapkan dapat bermanfaat untuk penelitian yang sejenis khususnya mengenai kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.