



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

Terakreditasi A

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

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan
Pembelian Konsumen di *Lets Go Gelato Ciwalk* Bandung**

Skripsi

Oleh

Nabilla Fitri Ramayanti

2013320031

Bandung

2018



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

Terakreditasi A

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

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan
Pembelian Konsumen di *Lets Go Gelato Ciwalk* Bandung**

Skripsi

Oleh

Nabilla Fitri Ramayanti

2013320031

Pembimbing

James R. Situmorang., Drs, M.M

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Nabilla Fitri Ramayanti
Nomor Pokok : 2013320031
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian
Konsumen di *Lets Go Gelato Ciwalk* Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 10 Januari 2018
Dan dinyatakan **LULUS**

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

: 

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

: 

Anggota
Dr. M. Banowati Talim, M.Si.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.



Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nabilla Fitri Ramayanti
NPM : 2013320031
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan
Pembelian Konsumen di Lets Go Gelato Ciwalk
Bandung

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

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

Bandung, 3 Januari 2018



Nabilla Fitri Ramayanti

ABSTRAK

Nama : Nabilla Fitri Ramayanti
NPM : 2013320031
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian
Konsumen di *Lets Go Gelato Ciwalk Bandung*
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, Restoran, Gelato

Perkembangan industri makanan yang semakin pesat melahirkan berbagai produk makanan yang semakin inovatif untuk menyesuaikan dengan selera konsumen yang semakin bervariasi pula. Salah satunya ada gelato, sebuah varian eskrim yang memiliki berbagai rasa yang unik dan gelato pun mampu menarik minat konsumen.

Khususnya di kota Bandung, *Lets Go Gelato* menjadi pelopor restoran yang menyajikan produk gelato. *Lets Go Gelato* membuka beberapa gerai di penjuru kota Bandung, salah satunya berada di *Cihampelas Walk*, sebuah mall yang cukup terkenal di kota Bandung. Dalam melakukan penjualan produk gelato tersebut, produsen harus memperhatikan kualitas pelayanan yang mengacu pada standar operasional perusahaan. Dan tentu, kualitas pelayanan yang diberikan *Lets Go Gelato* memungkinkan untuk mempengaruhi dalam keputusan pembelian.

Pada penelitian kali ini, digunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori yaitu mengambil kumpulan data melalui wawancara dengan pihak *Lets Go Gelato Ciwalk Bandung*, menyebarkan kuisioner kepada 100 responden, dan observasi tempat penelitian di *Lets Go Gelato Ciwalk Bandung*.

Merujuk dari hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan yang positif terhadap keputusan pembelian konsumen dengan pengaruh sebesar 60,1%, sedangkan sisanya sebesar 39,9% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lainnya yang tidak diteliti.

ABSTRACT

Name : Nabilla Fitri Ramayanti
NPM : 2013320031
*Title : The Influence of Service Quality towards Consumer Purchasing
Decisions in Lets Go Gelato Ciwalk Bandung*
Key Words : Service Quality, Purchasing Decisions, Restarurant, Gelato

The rapid development of the food industry has formed more innovative food products to suit the increasingly varied tastes of consumers. One of them is gelato, a variant of ice cream that has a variety of unique flavors, gelato also able to attract consumers.

Particularly in the city of Bandung, Lets Go Gelato became the pioneer of a restaurant that serves gelato products. Lets Go Gelato opened several outlets around the city of Bandung, one of them is in Cihampelas Walk, a mall that is famous in the city of Bandung. In conducting the sale of gelato products, restaurant should pay attention to the quality of service that refers to the company's operational standards. And of course, the quality of service provided by Lets Go Gelato makes it possible to influence in purchasing decisions.

This research used quantitative research method with explanatory research type by taking data collection through interview with Lets Go Gelato Ciwalk Bandung, distributing questionnaire to 100 respondents, and observation of research place at Lets Go Gelato Ciwalk Bandung.

Referring from the results of data analysis has been done, showed that the quality of service has a significant positive effect on consumer purchasing decisions with an influence of 60.1%, while the remaining amount of 39.9% other contributions from other variables that are not researched.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur dan kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan rahmatNya, karena telah diberikan kemudahan dan kelancaran untuk penulis agar mampu menyelesaikan skripsi ini. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dalam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Penulis sangat berterimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dengan berbagai cara dari awal perjalanan perkuliahan sampai dengan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, untuk segala rahmat dan karuniaNya, telah diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini yang akhirnya bisa dilewati dan berjalan dengan lancar. Karena dengan kehendakNya, segala sesuatu yang dijalani bisa terjadi dengan hasil yang sempurna.
2. Orang tua, selalu memberikan yang terbaik untuk anaknya dan orang yang paling terindah dalam hidup penulis. Untuk keempat orang tua penulis, ibu, ayah, bunda dan pak her, terimakasih telah menjadi sosok orang tua yang menjadi panutan selama ini. Terimakasih selalu memanjatkan doa di setiap harinya untuk penulis dalam menjalani hidup terutama dalam penyelesaian skripsi ini.

Dan adik-adikku, terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.

3. Bapak James R. Situmorang, Drs., M.M., selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya. Terimakasih telah membimbing penulis sampai akhirnya bisa mengerjakan skripsi ini dengan lancar, dan terimakasih atas semua bantuan dalam pengerjaan skripsi ini karena tanpa ilmu yang diberikan oleh beliau, penulis tidak bisa mengerjakan dengan hasil yang baik.
4. Ibu Dr. Maria Widyarini, S.E ., M.T dan Ibu Dr. M. Banowati Talim, Dra., M.Si selaku penguji sidang, terimakasih telah mengoreksi penulis dalam penulisan skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi.
5. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Ibu Dr. M. Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
6. Seluruh dosen FISIP, staf tata usaha, pekarya Gedung Tiga dan staf lainnya yang berada di FISIP, terimakasih atas kebaikan dan bantuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf yang berada di Universitas Katolik Parahyangan, terimakasih atas kebaikan yang diberikan. Terutama untuk bagian CDC Pak Frank dan Mas Yulio, terimakasih banyak telah mengajarkan penulis dan selalu memberikan kemudahan untuk penulis dalam tes TOEFL, yang pada akhirnya test yang sudah diikuti berkali-kali bisa lulus dan bisa memenuhi syarat untuk sidang.

8. Pemilik, Ibu Aprilia Melisa dan kak Grace Dara, selaku supervisor *Lets Go Gelato* serta seluruh staff nya yang sudah ikut membantu, terimakasih banyak atas kebaikan dan bantuan untuk penulis pada proses penyelesaian skripsi ini.
9. Mohamad Fahrian Aryasa Wardana, terimakasih atas kasih sayang, dukungan, doa, motivasi dan semangat yang diberikan untuk penulis. Yang selalu direpotkan dan selalu ada setiap saat untuk membantu pengerjaan skripsi ini.
10. Gantika Putri, saudara penulis yang sangat banyak memberikan wawasan untuk proses penyelesaian skripsi ini dan selalu memberikan motivasi agar cepat lulus.
11. Sahabat setia penulis Refinda Alvionita, Niken Devi, Maitsa Maryana, Zelda Santosa, terimakasih telah menjadi sahabat selalu mendukung penulis dan memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat selama perkuliahan penulis Trivena Natalia, Verissa Chrisantya, Rachmasari Dimas, Katya Prijanka, Nabilla Zuraida, Aura Sutera, Finanda Nurdhany, Karina Pratiwi dan Jovita Yoganata terimakasih telah menjadi sahabat selama perkuliahan penulis dan selalu memberikan dukungan positif bagi penulis. Terimakasih untuk kenangan yang telah diberikan semasa perkuliahan yang tidak akan pernah terlupakan.

13. Teman-teman seperjuangan penulis, Kemila, Ahmad, Dinda, Adsol, Emong, Ka Ovi terimakasih atas dukungan dan bantuannya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
14. Teman-teman Medicomrade, Pride, Tanam Saham yang telah mewarnai kehidupan-kehidupan penulis di kampus.
15. *Lets Go* Gelato dan Otoritas Jasa Keuangan, terimakasih telah diberi kesempatan untuk bisa magang di perusahaannya selama proses pembuatan skripsi ini. Terimakasih bantuan, dukungan, ilmu nya, dan keseruannya.
16. Semua keluarga besar, teman-teman, dan para responden yang tidak bisa sebutkan satu persatu: terimakasih banyak telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini dan akhirnya bisa berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi yang telah dibuat, dari segi penyajiannya, materi dan kata. Penulis berharap jika diberikan kritik dan saran dari semua pihak agar penulis bisa menyempurnakan dan memperbaiki skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis dan pihak lainnya.

Bandung, 1 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Objek Penelitian	8
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
2.1 Jasa	9
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	11
2.3 Model <i>Service Quality</i>	12
2.4 Perilaku Konsumen	13
2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	14
2.5 Keputusan Pembelian	21
2.6 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian	23
2.7 Hasil Penelitian Terdahulu	24
2.7.1 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian	26

3.2	Metode Penelitian.....	26
3.2.1	Tahap Penelitian.....	27
3.3	Model penelitian.....	28
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	28
3.4.1	Operasionalisasi Variabel X dan Y	29
3.5	Populasi dan Sampel	32
3.5.1	Populasi	32
3.5.2	Sampel.....	32
3.6	Teknik Pengumpulan Data	33
3.6.1	Uji Validitas	34
3.6.2	Uji Reliabilitas	35
3.6.3	Uji Normalitas	36
3.6.4	Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.7	Analisis Korelasi	38
3.8	Analisis Regresi Linier Sederhana	39
3.9	Analisis Koefisien Determinasi.....	39
BAB IV	OBJEK PENELITIAN	41
4.1	Sejarah Singkat <i>Lets Go</i> Gelato.....	41
4.2	Sistem Produksi <i>Lets Go</i> Gelato.....	44
4.3	Visi dan Misi <i>Lets Go</i> Gelato	44
4.4	Objek Penelitian	45
4.5	Struktur Organisasi <i>Lets Go</i> Gelato.....	46
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
5.1	Hasil Penelitian.....	47
5.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	47
5.1.2	Karakteristik Responden	50
5.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	53
5.3	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kualitas Pelayanan	54
5.3.1	Tanggapan Responden Pada Dimensi Bukti Fisik	55
5.3.2	Tanggapan responden tentang Dimensi Keandalan	61

5.3.3	Tanggapan Responden Pada Dimensi Daya Tanggap.....	66
5.3.4	Tanggapan responden tentang Dimensi Jaminan	69
5.3.5	Tanggapan responden tentang Dimensi Empati.....	75
5.3.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Berdasarkan Urutan Pernyataan.....	79
5.3.7	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	82
5.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di <i>Lets Go</i> Gelato Ciwalk Bandung.....	88
5.5	Uji Asumsi Klasik	89
5.5.1	Uji Normalitas Data	89
5.5.2	Uji Heteroskedastisitas	91
5.5.3	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	93
5.5.4	Analisis Korelasi	94
5.5.5	Koefisien Determinasi.....	96
5.6	Pengujian Hipotesis	97
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		100
6.1	Kesimpulan.....	100
6.1.1	Kesimpulan berdasarkan Data Diri	100
6.1.2	Kesimpulan berdasarkan Tanggapan Responden.....	101
6.1.3	Kesimpulan berdasarkan Statistik	103
6.2	Saran	103
DAFTAR PUSTAKA		105
WEBSITE		106
LAMPIRAN.....		107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Faktor-faktor yang menjadi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Lets Go Gelato Ciwalk Bandung	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	29
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Determinasi	38
Tabel 5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X	48
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y	49
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	52
Tabel 5.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	53
Tabel 5.8 Kategori Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden	54
Tabel 5.9 Tanggapan responden pada pernyataan ruangan yang telah di sediakan untuk duduk oleh <i>Lets Go Gelato Ciwalk</i> nyaman	55
Tabel 5.10 Tanggapan responden pada pernyataan <i>Lets Go Gelato Ciwalk</i> memiliki tampilan interior yang menarik sehingga konsumen memiliki nilai lebih terhadap tempat tersebut	56
Tabel 5.11 Tanggapan responden pada pernyataan penampilan pramusaji di <i>Lets Go Gelato Ciwalk</i> rapih.....	57
Tabel 5.12 Tanggapan responden pada pernyataan peralatan yang ada di	58
Tabel 5.13 Rekapitulasi tanggapan responden pada Dimensi Bukti Fisiksesuai urutan pernyataan	59
Tabel 5.14 Tanggapan responden pada pernyataan mampu menjelaskan produk yang akan ditawarkan.....	61
Tabel 5.15 Tanggapan responden pada pernyataan kasir bersikap teliti untuk perhitungan biaya yang harus dibayar oleh konsumen	62

Tabel 5.16 Tanggapan responden pada pernyataan Kehandalan dalam memberikan informasi pelayanan seperti adanya promo atau rasa gelato yang baru	62
Tabel 5.17 Tanggapan responden pada pernyataan <i>Lets Go Gelato Ciwalk</i> memiliki variasi gelato yang unik	63
Tabel 5.18 Rekapitulasi tanggapan responden pada Dimensi Kehandalan.....	64
Tabel 5.19 Tanggapan responden pada pernyataan pramusaji merespon keluhan konsumen jika adanya pelayanan yang kurang baik terhadap produk yang dibeli	66
Tabel 5.20 Tanggapan responden pada pernyataan Pramusaji melayani dengan cepat tanggap.....	67
Tabel 5.21 Rekapitulasi tanggapan responden pada Dimensi Daya Tanggap	67
Tabel 5.22 Tanggapan responden pada pernyataan menciptakan rasa aman dalam bertransaksi	69
Tabel 5.23 Tanggapan responden pada pernyataan mewujudkan kepercayaan kepada konsumen pada produk yang dibeli	70
Tabel 5.24 Tanggapan responden pada pernyataan bahan-bahan yang di sajikan aman untuk di konsumsi	70
Tabel 5.25 Tanggapan responden pada pernyataan pesanan yang dibuat cepat datang	71
Tabel 5.26 Tanggapan responden pada pernyataan pramusaji mengganti gelato apabila pesanan yang dibuat salah atau tidak sesuai dengan yang diinginkan konsumen	72
Tabel 5.27 Rekapitulasi tanggapan responden pada Dimensi Jaminan	73
Tabel 5.28 Tanggapan responden pada pernyataan menjalin hubungan yang baik dengan konsumen seperti mengucapkan salam pada saat melayani	75
Tabel 5.29 Tanggapan responden pada pernyataan menanyakan apa yang ingin dibeli konsumen	76
Tabel 5.30 Tanggapan responden pada pernyataan pramusaji bersikap ramah dalam melayani konsumen.....	76
Tabel 5.31 Rekapitulasi tanggapan responden pada Dimensi Empati	77
Tabel 5.32 Rekapitulasi tanggapan responden variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan urutan peringkat	81

Tabel 5.33 Tanggapan responden terhadap konsumen memiliki kebutuhan untuk makan diluar rumah.....	82
Tabel 5.34 Tanggapan responden terhadap konsumen mencari informasi terlebih dahulu dari sumber-sumber tertentu tentang restoran yang menjual produk gelato ..	83
Tabel 5.35 Tanggapan responden terhadap konsumen membandingkan restoran gelato dengan restoran gelato lainnya	83
Tabel 5.36 Tanggapan responden terhadap memutuskan membeli produk gelato di <i>Lets Go Gelato</i> setelah membandingkan dengan restoran gelato lainnya.....	84
Tabel 5.37 Tanggapan responden terhadap konsumen puas pada produk gelato di <i>Lets Go Gelato Ciwalk</i>	85
Tabel 5.38 Tanggapan responden terhadap konsumen memutuskan datang kembali untuk melakukan pembelian ulang ke <i>Lets Go Gelato Ciwalk</i>	85
Tabel 5.39 Rekapitulasi tanggapan responden pada Keputusan Pembelian	86
Tabel 5.40 Rekapitulasi tanggapan responden variabel Keputusan Pembelian berdasarkan urutan peringkat	88
Tabel 5.41 Hasil Uji Normalitas Data Residual	90
Tabel 5.42 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	92
Tabel 5.43 Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	93
Tabel 5.44 Tingkat Keeratan Korelasi	95
Tabel 5.45 Hasil Analisis Korelasi	95
Tabel 5.46 Koefisien Determinasi.....	96
Tabel 5.47 Pengujian Hipotesis	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Foto ruangan <i>Lets Go Gelato Ciwalk</i>	5
Gambar 2.1 Model <i>Servqual</i>	12
Gambar 2.2 Tahap-tahap keputusan pembelian	22
Gambar 3.1 Model Penelitian	28
Gambar 4.1 Suasana ruangan <i>Lets Go Gelato Ciwalk</i>	43
Gambar 4.2 Produk <i>Lets Go Gelato</i>	45
Gambar 4.3 Konsumen sedang memilih rasa di <i>Lets Go Gelato Ciwalk Bandung</i>	45
Gambar 4.4 Varian rasa di <i>Lets Go Gelato Ciwalk Bandung</i>	46
Gambar 5.1 Garis Kontinum dimensi Bukti Fisik	60
Gambar 2.2 Garis Kontinum Dimensi Kehandalan	65
Gambar 2.3 Garis Kontinum Dimensi Kehandalan	68
Gambar 2.4 Garis Kontinum Dimensi Jaminan	74
Gambar 2.5 Garis Kontinum Dimensi Empati	78
Gambar 2.6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	80
Gambar 2.7 Garis Kontinum Keputusan Pembelian	87
Gambar 5.8 Grafik Uji Normalitas Data	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Makanan adalah suatu hal yang terpenting bagi manusia dimana kebutuhan akan makan harus selalu dipenuhi. Didorong oleh meningkatnya populasi jumlah penduduk, hal tersebut berpengaruh pada pertumbuhan dan perkembangan industri makanan yang sedang berkembang pesat dan semakin diminati oleh masyarakat Indonesia (Kementrian Perindustrian, 2016). Saat ini, industri makanan bukan lagi produk konsumsi yang harus memenuhi kebutuhan biologis manusia, melainkan sudah menjadi sebuah gaya hidup di kalangan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, kita sebagai manusia memiliki cara untuk memenuhi hal tersebut dengan mempunyai pilihan dalam menentukan selernya, salah satunya adalah pemilihan tempat dimana akan melaksanakan makan yang bisa dilakukan dirumah atau ditempat lain seperti di cafe, restoran dan warung makan. Pemilihan tempat makan tersebut juga dapat memiliki dua sisi positif dan negatif, jika melakukan kegiatan makan dirumah bisa dipastikan kehygienisannya dibanding dengan makan di luar rumah (Kompas, 2015). Tetapi, bila melakukan makan di tempat lain selain dirumah seperti yang sudah disebutkan diatas kita lebih mengetahui tren makanan yang sedang disukai oleh masyarakat dan dapat

lebih efisien namun membutuhkan biaya yang lebih, tetapi tergantung dengan konsumsi masing-masing orang.

Salah satu tempat yang sering orang-orang kunjungi untuk memenuhi kebutuhan akan makan adalah Restoran. Menurut Walker, Restoran adalah salah satu tempat dimana pengunjung dapat menggunakan alat indera untuk menikmati pelayanan tertentu. Restoran sendiri mempunyai standar-standar seperti standar pelayanan, karyawan dan menu yang dibuat (ARSIGRAF, 2017). Selain itu, restoran juga dikelola secara sistem manajemen profesional seperti struktur atau bagan yang biasanya terdiri dari manajer, pegawai, *accounting* dan yang lainnya. Adanya standar-standar dalam restoran, harganya pun cenderung mahal dikarenakan adanya pembayaran Pajak Penambahan Nilai. Dan didalam menu restoran juga terspesifikasi, yang maksudnya fokus terhadap jenis makanan tertentu (Vidya, 2017). Restoran tidak hanya menjual makanan berat saja melainkan makanan ringan. Adapun restoran yang hanya menjual makanan ringan, contohnya adalah gelato.

Gelato adalah sebuah produk inovasi yang berawal dari eskrim. Yang membedakan gelato dan eskrim adalah dari teksturnya, gelato terkesan lebih lembut daripada eskrim. Gelato memiliki lemak lebih sedikit daripada eskrim, dimana bahan gelato lebih banyak menggunakan susu daripada eskrim yang lebih banyak menggunakan krim. Pada penyimpanannya pun, suhu yang dipakai oleh gelato adalah -12 derajat sedangkan eskrim -18 derajat karena jika gelato disimpan di suhu yang sama oleh eskrim teksturnya pun akan berubah dan bisa kehilangan keelastisannya (Kompas, 2014).

Di Indonesia, produk berupa gelato sudah tersebar diseluruh kota-kota tertentu. Banyaknya resto yang menjual produk gelato dengan beragam rasa, dan salah satunya adalah sebuah resto yang cukup terkenal di kalangan masyarakat adalah *Lets Go Gelato*. *Lets Go Gelato* adalah sebuah perusahaan yang menjual produk berupa gelato dengan beragam rasa yang unik. *Lets Go Gelato* sudah tersebar di banyak kota, yang salah satunya di kota Bandung, Jakarta dan Medan. Di kota Bandung, *Lets Go Gelato* sudah mendirikan 3 resto yang salah satunya terletak di mall Cihampelas Walk (Ciwalk) Bandung yang bertempat di jalan Cihampelas no. 160 Cipaganti kota Bandung yang didirikan pada bulan Juni pada tahun 2016 lalu.

Pada dasarnya, *Lets Go Gelato* ini memiliki sebuah pelayanan yang berbeda. *Lets Go Gelato* memiliki standar pelayanan terhadap konsumen yang mendukung kualitas penjualannya. *Lets Go Gelato* menerapkan pelayanan langsung terhadap konsumennya, dimana konsumen bisa menentukan pilihan gelato-nya sesuai dengan keinginannya. Konsumen diharuskan melakukan pembayaran di awal untuk menentukan ukuran dan topping yang akan dipilih, lalu selanjutnya, konsumen dapat memilih jenis gelato untuk bisa dinikmati. Dari segi penampilan, di saat melayani konsumen para pegawai *Lets Go Gelato* diharuskan menggunakan berbagai *accessories* yang mendukung kinerjanya seperti memakai apron, masker, hand glove dan topi agar kebersihan terjamin. Merespon hal tersebut, *Lets Go Gelato* Ciwalk menciptakan sebuah tempat dengan dekorasi yang menarik guna menarik minat konsumen untuk membeli produknya dan bisa

menimbulkan kesan yang membekas agar konsumen betah dan mengulang kembali pembelian produknya.

Pada dasarnya, dalam menentukan faktor-faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan pembelian di *Lets Go Gelato Ciwalk Bandung*, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner kepada 50 responden yang datang dan mengkonsumsi produk *Lets Go Gelato Ciwalk Bandung*. Berikut hasil kuisisioner yang terdapat di tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Faktor-faktor yang menjadi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Lets Go Gelato Ciwalk Bandung

No	Faktor Kualitas Pelayanan	Jumlah	Persentase
1.	Tempat yang diberikan nyaman dan <i>Instagramable</i>	13	26%
2.	Promo dan rasa baru diinformasikan dengan baik	10	20%
3.	Pramusaji berpenampilan dengan rapih dan menarik	9	18%
4.	Bersikap ramah kepada pelanggan	8	16%
5.	Pramusaji merespon permintaan konsumen dengan cepat dan	4	8%
6.	Kebersihan produk yang telah disajikan	3	6%
7.	Keterampilan pramusaji dalam melayani pelanggan	2	4%
8.	Adanya rasa nyaman dalam bertransaksi	1	2%
	Jumlah Total	50	100%

Sumber: Kuisisioner



Gambar 1.1 Foto ruangan *Lets Go Gelato Ciwalk*

Dari hasil kuisioner tersebut, 50 responden menyatakan faktor kualitas pelayanan di *Lets Go Gelato Ciwalk Bandung*. Peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan yang paling menentukan adalah tempat yang diberikan nyaman dan *Instagramable*. Menurut hasil pendapat dari 13 responden, *Lets Go Gelato Ciwalk* memiliki suasana tempat yang nyaman dan tertata rapi walaupun ada saja pengunjung yang meninggalkan sampah eskrim di mejanya, tetapi pelayanan langsung sigap untuk membersihkannya dan hal itu membuat konsumen pun nyaman untuk berdiam lama disana dan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut di kemudian hari. Dan tempat yang telah disediakan oleh *Lets Go Gelato Ciwalk* mengikuti perkembangan zaman sekarang terutama bagi anak-anak muda dan cocok untuk meluangkan waktu bersama keluarga, sahabat dan teman-teman.

Adapun 2 faktor lainnya yang juga menjadi pengaruh bagi konsumen dalam menentukan kualitas pelayanan *Lets Go Gelato*, yang pertama adalah promo dan rasa baru yang diinformasikan dengan baik. *Lets Go Gelato* selalu memberikan info terkini untuk produk-produk barunya juga promo seperti *buy 1 get 1* lewat media sosial dan pada saat konsumen datang ke *Lets Go Gelato*, pegawai selalu menyampaikan rasa baru pada produk gelato dan menyampaikan berbagai promo yang sedang dilaksanakan. Hal tersebut memudahkan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian dan membuat konsumen lebih merasa puas dan tertarik karena setiap adanya rasa baru dan promo selalu diinfokan dengan baik.

Dan faktor yang terakhir adalah pramusaji berpenampilan dengan rapih dan menarik. Konsumen beranggapan, hal tersebut menimbulkan kepuasan tersendiri bagi konsumen seperti adanya perasaan senang saat dilayani, merasa nyaman saat dilayani dan lebih terlihat kepegawaiannya.

Adanya faktor-faktor utama dan pendukung dalam kualitas pelayanan dan keputusan pembelian konsumen membuat penulis menarik sebuah kesimpulan dan tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang lebih lanjut tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di *Lets Go Gelato Ciwalk Bandung***.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di *Lets Go Gelato Ciwalk* Bandung?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menghitung dan menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap keputusan pembelian konsumen di *Lets Go Gelato Ciwalk* Bandung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Dari segi teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini akan berguna bagi para pembaca dalam hal kualitas pelayanan dan keputusan pembelian konsumen.

2. Dari segi praktis

Peneliti berharap akan berguna untuk beberapa pihak, yaitu:

a) Perusahaan yang terlibat

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

b) Peneliti

Dapat memberikan wawasan baru dan pembelajaran dalam hal kualitas pelayanan dan keputusan pembelian di tempat yang diteliti ataupun di tempat lainnya.

1.4 Objek Penelitian

Objek penelitian ini ditujukan pada bidang produk makanan berupa gelato:

Nama: *Lets Go Gelato Cihampelas Walk (Ciwalk)* Bandung

Alamat: Jalan Cihampelas No.160, Cipaganti, Coblong, Cipaganti, Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40131