



**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 di *Oldben's Doughnuts and Coffee* Cabang  
Jalan Diponegoro 3A Bandung**

Skripsi

Oleh

Friscilia Elvira

2014320044

Bandung

2019



**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 di *Oldben's Doughnuts and Coffee* Cabang  
Jalan Diponegoro 3A Bandung**

Skripsi

Oleh

Friscilia Elvira

2014320044

Pembimbing

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Bandung

2019

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Friscilia Elvira  
NPM : 2014320044  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan  
Pembelian di *Oldben's Doughnuts and Coffee*  
Cabang Jalan Diponegoro 3A Bandung

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 dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui apabila pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 19 Desember 2018

Friscilia Elvira

## ABSTRAK

Nama : Friscilia Elvira  
NPM : 2014320044  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di *Oldben's Doughnuts and Coffee* Cabang Jalan Diponegoro 3A Bandung

---

Banyaknya permintaan akan kebutuhan pangan, menjadi peluang bagi pebisnis, khususnya yang bergerak di bidang kuliner, untuk memenuhi segala keinginan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu café di Bandung yang mengutamakan pelayanan adalah *Oldben's Doughnuts and Coffee*. *Oldben's Doughnuts and Coffee* merupakan cabang pertama dari *Oldben's Garage and Coffee* yang berada di Jalan Terusan Prof. DR. Sutami nomor 23. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di *Oldben's Doughnuts and Coffee* di Jalan Diponegoro nomor 3A Bandung"

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif Eksplanatori. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini, populasinya adalah seluruh konsumen yang sedang makan di *Oldben's Doughnuts and Coffee* dalam waktu periode yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti mencari sumber data dari orang – orang yang dijumpai saat sedang berada di *Oldben's Doughnuts and Coffee*. Kuesioner yang akan disebar sebanyak 100 buah. Pengukuran skala pada penelitian ini menggunakan skala Likert.

Berdasarkan uji korelasi, hasil korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian didapat nilai  $r_s = 0.780$ , yang berarti bahwa tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan keputusan pembelian berada dalam taraf "kuat" dengan demikian, kedua variabel ini memiliki keterkaitan satu sama lain. Untuk Uji Hipotesis, ditemukan bahwa hasil perhitungan pada tabel anova menunjukkan nilai signifikansi hitung sebesar 0.000, maka  $H_0$  ditolak. Artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap keputusan pembelian, dimana kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 60.4% terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian, peneliti menyarankan kepada pihak perusahaan untuk dapat terus menjaga kualitas pelayanan, sebagai usaha untuk memelihara dan meningkatkan keputusan pembelian konsumen yang mengunjungi *Oldben's Garage and Coffee*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, *Oldben's Doughnuts and Coffee*

## ABSTRACT

Name : Friscilia Elvira  
NPM : 2014320044  
Title : *Effect of Service Quality on Purchasing Decisions at Oldben's Donuts and Coffee on Jalan Diponegoro number 3A Bandung*

---

*The large number of requests for unique foods is an opportunity for business people, especially those who are engaged in the culinary field, to fulfill all the desires and needs of the community. One of the cafés in Bandung that prioritizes service is Oldben's Donuts and Coffee. Oldben's Donuts and Coffee is the first branch of Oldben's Garage and Coffee which is on Jalan Terusan Prof. DR. Sutami number 23. The researcher was interested in conducting the research as outlined in the title "Effect of Service Quality on Purchasing Decisions at Oldben's Donuts and Coffee on Jalan Diponegoro number 3A Bandung".*

*The type of research used in this research is descriptive explanatory research. The research method used is a survey method with a quantitative approach. In this study, the population was all consumers who were eating at Oldben's Donuts and Coffee within the period carried out by the researchers. Researchers are looking for sources of data from people who were found while on Oldben's Donuts and Coffee. The questionnaire that will be distributed is 100. Scale measurements in this study using a Likert scale.*

*Based on the correlation test, the results of correlation between Service Quality and Purchase Decision obtained a value of  $r_s = 0.780$ , which means that the level of the relationship between service quality and purchasing decisions is in the "strong" level, thus, these two variables have interrelationships with each other. For the Hypothesis Test, it was found that the results of calculations in the ANOVA table showed a calculated significance value of 0.000, so  $H_0$  was rejected. This means that it can be concluded that there is a significant influence between service quality variables (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on purchasing decisions, where service quality has an effect of 60.4% on purchasing decisions. Thus, the researcher recommends that the company continue to maintain service quality, in an effort to maintain and improve consumer purchasing decisions that visit Oldben's Garage and Coffee*

*Keywords: Service Quality, Purchasing Decisions, Oldben's Donuts and Coffee*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan berkat rahmat dan kasih-Nya penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Oldben’s Doughnuts and Coffee Cabang Jalan Diponegoro 3A Bandung”. Penyusunan skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat dilakukan tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak James Rianto Situmorang, Drs., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dan arahan dalam penelitian skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan bapak yang senantiasa sabar menghadapi kekurangan penulis.
2. Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Albert M.P.L.Tobing, ST., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

4. Segenap dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang sudah memberikan pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di jurusan Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.
5. Kedua orang tua, Mamih dan Papih, yang selalu memberikan semangat, doa dan kasih sayang kepada penulis.
6. Adik penulis, Michael Alexander yang telah menemani dan menghibur penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi, dukungan, semangat, dan doa agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dan mendapatkan pendidikan yang terbaik.
8. Ci Reyvanie Sunaryo dan Ko Garry Firlando selaku pemilik *Oldben's Doughnuts and Coffee* yang telah memberikan izin penelitian, dukungan, dan bantuan selama proses penelitian.
9. Semua teman seperjuangan skripsi Pemasaran.
10. Sahabat - sahabat terbaik, Cresentia Suandi, Silviana Johanna, Sheila Agripina, Virginia Lourine, Winita Fara, Aldi, Samgar Firtandi, Hendro, yang selalu menemani, menghibur, dan mendukung penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
11. Teman-teman sepermainan, Cynthia Budi Utami, Defota Nadia, Reina Marcelline, Evelyn Prasetya, dan Leonora Agatha yang memberikan keceriaan selama masa-masa perkuliahan.
12. Teman-teman Ilmu Administrasi Bisnis 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

13. Seluruh pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas doa dan dukungannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang banyak membantu penulis dalam membuat skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Bandung, 19 Desember 2018

Penulis,

Frisilia Elvira



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB 1    PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	6
1.3    Tujuan Penelitian.....	6
1.4    Manfaat Penelitian.....	6
1.5    Objek Penelitian .....	7
BAB 2    TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1    Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1    Pengertian Manajemen Pemasaran .....	8
2.2    Pemasaran.....	8
2.2.1    Pengertian Pemasaran .....	8
2.3    Bauran Pemasaran .....	9
2.3.1    Pengertian Bauran Pemasaran.....	9
2.3.2    Bauran Pemasaran Jasa .....	9
2.4    Jasa .....	11
2.4.1    Pengertian Jasa.....	11
2.4.2    Karakteristik Jasa .....	12
2.4.3    Klasifikasi Jasa.....	13
2.5    Kualitas.....	17
2.5.1    Pengertian Kualitas .....	17
2.6    Pelayanan .....	17
2.6.1    Pengertian Pelayanan .....	17
2.6.2    Karakteristik Pelayanan .....	18

2.7	Kualitas Pelayanan .....	19
2.7.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.7.2	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
2.7.3	Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	22
2.8	Perilaku Konsumen .....	24
2.8.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	24
2.8.2	Karakteristik yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	25
2.9	Keputusan Pembelian .....	31
2.9.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	31
2.9.2	Proses Keputusan Pembelian .....	32
2.10	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian 36	
2.11	Penelitian Terdahulu .....	37
2.12	Hipotesis Penelitian .....	38
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Metode Penelitian.....	39
3.3	Model Penelitian .....	40
3.4	Operasional Variabel.....	41
3.4.1	Variabel Penelitian.....	41
3.4.2	Operasionalisasi Variabel .....	41
3.5	Populasi dan Sampel .....	45
3.5.1	Populasi.....	45
3.5.2	Sampel.....	45
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.6.1	Observasi.....	47
3.6.2	Wawancara.....	47
3.6.3	Kuesioner .....	47
3.7	Teknik Analisis Data .....	48
3.7.1	Uji Validitas .....	48
3.7.2	Uji Realibilitas .....	49

3.7.3	Uji Normalitas.....	50
3.7.4	Uji Heteroskedastisitas.....	51
3.7.5	Analisis Korelasi.....	52
3.7.6	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	53
3.7.7	Koefisien Determinasi .....	53
3.7.8	Uji Hipotesis .....	54
BAB 4	OBJEK PENELITIAN.....	55
4.1	Profil Perusahaan.....	55
4.1.1	Sejarah Oldben's Doughnuts and Coffee.....	55
4.1.2	Logo Perusahaan .....	56
4.1.3	Visi Perusahaan.....	57
4.1.4	Misi Perusahaan .....	57
4.2	Struktur Organisasi.....	58
4.3	Deskripsi Pekerjaan.....	58
4.4	Produk <i>Oldben's Doughnuts and Coffee</i> .....	61
BAB 5	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
5.1	Hasil Penelitian .....	63
5.1.1	Karakteristik Responden.....	63
5.1.2	Analisis Statistik Deskriptif .....	66
5.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	114
5.2.1	Uji Validitas .....	114
5.2.2	Uji Reliabilitas .....	116
5.3	Uji Asumsi Klasik .....	117
5.3.1	Uji Normalitas.....	117
5.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	119
5.3.3	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	121
5.3.4	Analisis Korelasi.....	123
5.3.5	Koefisien Determinasi .....	124
5.3.6	Pengujian Hipotesis .....	125
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN .....	128
6.1	Kesimpulan.....	128

6.1.1	Perhitungan Statistik .....	128
6.1.2	Tanggapan Responden .....	129
6.2	Saran.....	132
KUESIONER.....		136
LAMPIRAN PENGOLAHAN DATA (SPSS).....		141

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ruang Indoor Oldben's Doughnuts and Coffee .....	5
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian .....	32
Gambar 3.1 Model Penelitian .....	40
Gambar 4.1 Logo <i>Oldben's Doughnuts and Coffee</i> .....	56
Gambar 4.2 Logo Oldben's Doughnuts and Coffee .....	57
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Oldben's Doughnuts and Coffee.....	58
Gambar 4.4 Es Kopi Oldben's Doughnuts and Coffee .....	61
Gambar 4.5 Green Tea Latte Oldben's Doughnuts and Coffee.....	61
Gambar 4.6 Donat Oldben's Doughnuts and Coffee .....	62
Gambar 5.1 Garis Kontinum Mengenai Dimensi <i>Tangible</i> .....	74
Gambar 5.2 Garis Kontinum Mengenai Dimensi Reliability .....	81
Gambar 5.3 Garis Kontinum Mengenai Dimensi Responsiveness .....	87
Gambar 5.4 Garis Kontinum Mengenai Dimensi Assurance.....	93
Gambar 5.5 Garis Kontinum Mengenai Dimensi Empathy.....	98
Gambar 5.6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....	104
Gambar 5.7 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....	114
Gambar 5.8 Uji Normalitas P-P Plot.....	119
Gambar 5.9 Uji Heteroskedastisitas Scatter Plot .....	121
Gambar 5.10 Kurva Uji Hipotesis .....	127

## DAFTAR TABEL

Tabel 1-1 Jumlah Restaurant, Rumah Makan, Café, dan Bar di Kota Bandung pada tahun 2016 .....	2
Tabel 1-2 Alasan Konsumen Mengunjungi Oldben's Doughnuts and Coffee di Jalan Diponegoro nomor 3A Bandung.....	3
Tabel 2-1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3-1 Tabel Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 3-2 Tabel Operasional Variabel Keputusan Pembelian .....	44
Tabel 3-3 Bobot Penilaian Skala Likert.....	48
Tabel 5-1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	63
Tabel 5-2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden.....	64
Tabel 5-3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	64
Tabel 5-4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penghasilan Responden .....	65
Tabel 5-5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Oldben's Doughnuts and Coffee Dalam 1 Bulan .....	65
Tabel 5-6 Kategori Nilai Rata-rata Tanggapan Responden.....	67
Tabel 5-7 Tanggapan Responden Mengenai Desain Eksterior Oldben's Doughnuts and Coffee Bagus .....	68
Tabel 5-8 Tanggapan Responden Mengenai Desain Eksterior Oldben's Doughnuts and Coffee Bagus .....	69
Tabel 5-9 Tanggapan Responden Mengenai Pramusaji Oldben's Doughnuts and Coffee Berpenampilan Rapi.....	70
Tabel 5-10 Tanggapan Responden Mengenai Peralatan Makan Oldben's Doughnuts and Coffee yang Bersih .....	71
Tabel 5-11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Tangible</i> ....	72
Tabel 5-12 Tanggapan Responden Mengenai Bagian Kasir Teliti Dalam Hal Menghitung Rincian Biaya yang Harus Dibayarkan oleh Konsumen .....	75
Tabel 5-13 Tanggapan Responden Mengenai <i>Oldben's Doughnuts and Coffee</i> Memiliki Variasi Menu yang Lengkap .....	76
Tabel 5-14 Tanggapan Responden Mengenai Makanan dan Minuman yang Dipesan oleh Konsumen Datang Dengan Cepat .....	77
Tabel 5-15 Tanggapan Mengenai Jam Operasional Café Sesuai Dengan Waktu yang Telah Ditentukan .....	78
Tabel 5-16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Reliability .	79
Tabel 5-17 Tanggapan Responden Mengenai Pramusaji Menyajikan Makanan dan Minuman Sesuai Dengan Pesanan .....	82
Tabel 5-18 Tanggapan Responden Mengenai Pramusaji Cepat Tanggap Saat Konsumen Membutuhkan Bantuan.....	83

Tabel 5-19 Tanggapan Responden Mengenai Pramusaji Segera Membersihkan Meja yang Kotor .....	84
Tabel 5-20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Responsiveness .....	85
Tabel 5-21 Tanggapan Responden Mengenai Pramusaji Segera Mengganti Makanan dan Minuman Apabila Tidak Sesuai dengan Pesanan .....	88
Tabel 5-22 Jaminan Bahan Baku yang Higienis .....	89
Tabel 5-23 Jaminan Produk Halal.....	90
Tabel 5-24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Assurance .	91
Tabel 5-25 Pramusaji Menyambut dan Memberikan Salam Pada Saat Konsumen Datang .....	94
Tabel 5-26 Pramusaji Bersikap Ramah Dalam Hal Melayani Konsumen.....	95
Tabel 5-27 Pramusaji Memastikan Kebutuhan Konsumen Terpenuhi .....	96
Tabel 5-28 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Empathy....	97
Tabel 5-29 Rekapitulasi Nilai Rata – Rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Urutan Pernyataan .....	99
Tabel 5-30 Rekapitulasi Nilai Rata – Rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Berdasarkan Urutan Peringkat .....	101
Tabel 5-31 Konsumen Memiliki Kebutuhan Untuk Makan di Luar Rumah (Restaurant, Rumah Makan, Café, dan Warung) .....	105
Tabel 5-32 Konsumen Mencari Informasi Terlebih Dahulu Tentang Tempat Makan yang Ada di Kota Bandung.....	106
Tabel 5-33 Konsumen Membandingkan Tempat yang Satu dengan Tempat Makan yang Lainnya.....	107
Tabel 5-34 Konsumen Memutuskan Membeli Makanan dan Minuman di Oldben’s Doughnuts and Coffee Setelah Membandingkan dengan Tempat Makan yang Lainnya .....	108
Tabel 5-35 Konsumen Puas dengan Pelayanan Oldben’s Doughnuts and Coffee .....	109
Tabel 5-36 Konsumen Memutuskan Untuk Datang Kembali ke Oldben’s Doughnuts and Coffee .....	110
Tabel 5-37 Rekapitulasi Nilai Rata – Rata Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian Berdasarkan Urutan Pernyataan.....	111
Tabel 5-38 Rekapitulasi Nilai Rata – Rata Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian Berdasarkan Urutan Peringkat .....	112
Tabel 5-39 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	115
Tabel 5-40 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	116
Tabel 5-41 Hasil Uji Reliabilitas .....	117
Tabel 5-42 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	118
Tabel 5-43 Hasil Uji Glejser .....	120

Tabel 5-44 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	122
Tabel 5-45 Hasil Uji Korelasi Antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian.....	123
Tabel 5-46 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	124
Tabel 5-47 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	125
Tabel 5-48 Pengujian Hipotesis secara Uji t Kualitas Pelayanan .....	127



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan manusia terdiri dari tiga kebutuhan pokok, yaitu kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Kebutuhan pangan merupakan kebutuhan dasar utama bagi setiap manusia yang sangat erat hubungannya dengan kelangsungan hidup manusia. Setiap orang memiliki keinginan yang berbeda-beda dalam memenuhi kebutuhan pangannya. Dalam memenuhi kebutuhan pangannya, manusia dapat membuatnya sendiri di rumah bahkan pergi makan di luar rumah seperti warung, *café*, rumah makan, dan *restaurant*. Banyaknya permintaan akan kebutuhan pangan, menjadi peluang bagi pebisnis, khususnya yang bergerak di bidang kuliner, untuk memenuhi segala keinginan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu kota di Indonesia yang memiliki beraneka ragam kuliner adalah Kota Bandung, hal ini menyebabkan banyak wisatawan datang ke Kota Bandung.

Berikut ini data *restaurant*, rumah makan, *café* dan bar di Kota Bandung pada tahun 2016.

**Tabel 1-1 Jumlah *Restaurant*, Rumah Makan, *Café*, dan *Bar* di Kota Bandung pada tahun 2016**

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>
<i>Restaurant</i>	396
Rumah Makan	372
<i>Café</i>	14
Bar	13

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Perkembangan bisnis kuliner yang semakin ketat menuntut para pebisnis untuk meningkatkan daya saing melalui aspek–aspek yang ditawarkan dalam hal; fasilitas, harga, kualitas makanan dan minuman, serta pelayanan untuk menarik banyak pengunjung dalam meningkatkan penjualan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting karena konsumen menginginkan produk serta pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka inginkan serta agar konsumen tidak beralih ke tempat makan yang lebih mampu memberikan kebutuhan dan pelayanan yang lebih baik. Salah satu *café* di Bandung yang mengutamakan pelayanan adalah *Oldben's Doughnuts and Coffee*.

*Oldben's Doughnuts and Coffee* merupakan cabang pertama dari *Oldben's Garage and Coffee* yang berada di Jalan Terusan Prof. DR. Sutami nomor 23. *Café* yang berdiri sejak Januari tahun 2018 ini menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman seperti menu sarapan, makan siang, *side dish*, *dessert*, *healthy bowls*, kopi, teh, serta minuman lainnya untuk memenuhi kebutuhan konsumen saat mereka berkunjung ke *Oldben's Doughnuts and Coffee*.

**Tabel 1-2 Alasan Konsumen Mengunjungi *Oldben's Doughnuts and Coffee* di Jalan Diponegoro nomor 3A Bandung**

No.	Alasan	Jumlah	%
1	Pelayanan yang ramah terhadap konsumen	27	54 %
2	Dekorasi ruangan outdoor dan indoor menarik (instagrammable)	14	28 %
3	Jam operasional <i>café</i>	6	12 %
4	Suasana ruang makan (outdoor dan indoor) yang nyaman	2	4%
5	Variasi menu yang lengkap	1	2%
6	Pengetahuan memahami menu yang ditawarkan	-	-
7	Jaminan produk halal	-	-
	Total	50	100 %

Sumber: Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden alasan konsumen mengunjungi *Oldben's Doughnuts and Coffee* karena pelayanan yang ramah terhadap konsumen contohnya saat konsumen ingin memesan makanan dan minuman, konsumen dapat langsung datang menuju kasir untuk melakukan pemesanan dan bagian kasir akan menghitung dengan teliti rincian biaya yang harus dibayarkan oleh konsumen dan meminta konsumen untuk memastikan kembali apakah menu yang dipesan sudah sesuai atau belum, lalu karyawan *Oldben's Doughnuts and Coffee* juga sudah memiliki pengetahuan terhadap menu yang tersedia, ini menjadi pedoman bagi karyawan untuk menjelaskan apa yang ditanyakan oleh konsumen mengenai menu yang tidak dimengerti. Setelah makanan dan minuman yang dipesan konsumen sudah siap, maka

pramusaji akan langsung mengantarkan pesanan konsumen dengan sigap ke masing – masing meja konsumen.

Alasan yang kedua adalah dekorasi ruangan yang *instagrammable*. Ruangan indoor maupun outdoor dari *Oldben's Doughnuts and Coffee* memberikan suasana yang nyaman dan menarik. Para pengunjung memiliki pilihan tempat dalam menyantap makanan dan minuman yaitu di dalam ruangan dengan meja yang menghadap tempat pembuatan kopi dan donat maupun di luar ruangan dengan desain meja dan kursi kayu yang nyaman serta dapat melihat jalanan Kota Bandung.



**Gambar 1.1** Ruangan *Indoor Oldben's Doughnuts and Coffee*  
Sumber: Dokumentasi Penulis



**Gambar 1. 1** Ruangan *Outdoor Oldben's Doughnuts and Coffee*  
Sumber: Dokumentasi Penulis

Alasan yang ketiga adalah karena jam operasional *café, Oldben's Doughnuts and Coffee* buka dari pukul 08.00 pagi sehingga pada jam tersebut pengunjung dapat menikmati menu sarapan yang disediakan atau hanya sekedar meminum kopi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *OLDBEN'S DOUGHNUTS AND COFFEE* DI JALAN DIPONEGORO NOMOR 3A BANDUNG.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah di dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

- Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Oldben's Doughnuts and Coffee*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

- Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di *Oldben's Doughnuts and Coffee*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung;

- Bagi penulis
  - Penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

- Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam memperluas wawasan serta pandangan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.
- Bagi *Oldben's Doughnuts and Coffee*
  - Dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada *Oldben's Doughnuts and Coffee* terhadap keputusan pembelian.
- Bagi pembaca
  - Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa/i dalam pembuatan karya ilmiah yang sejenis.
  - Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan serta memperdalam ilmu pengetahuan pembaca terutama pada karya ilmiah dengan variabel kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.

### **1.5 Objek Penelitian**

Objek penelitian yang diteliti dalam penelitian ini adalah *Oldben's Doughnuts and Coffee*. *Oldben's Doughnuts and Coffee* berdiri sejak Januari 2018. Tempat ini terletak di Jalan Diponegoro nomor 3A, kota Bandung. *Oldben's Doughnuts and Coffee* buka mulai dari pukul 08.00 hingga pukul 22.00 untuk hari Senin sampai Jumat, dan pukul 08.00 hingga pukul 22.30 untuk hari Sabtu dan Minggu.