Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Toko Bahan Kue (Tobaku) di Surabaya

Sherly Ananda Putri[1], Ayun Maduwinarti[2],Diana Juni Mulyati[3]
[1,2]Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
[3]Administrasi Bisnis,Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Sherlyanandap2003@gmail.com

Abstract

The development of business in this very sophisticated era of globalization can make people more creative, one of which is a business in the culinary field. Especially during the pandemic that hit Indonesia 2 years ago, many businesses went bankrupt and caused people to have to rack their brains so they could still survive in a pandemic. Culinary business is now familiar to the public, this business is arguably not so complicated. To get the best quality of a product, it is necessary to be careful in choosing it. Therefore, in a business of cake ingredients like this service, product quality and price are very important right. The results of the above research show that service quality has a significant influence significant to the Purchase Decision at the Cake Ingredients Store in Surabaya. In this case the quality of service that is more applied is in the form of a neat appearance. The results of this study indicate that product quality (X2) is also very influential on purchasing decisions. In this result, the quality of the product that must be applied more is the product that is in accordance with the benefits. The results of the research above show that price (X3) is very influential on purchasing decisions. very affordable prices but have a quality that is no less much better.

Keywords: Service Quality, Product Quality Price, Purchase Decision

Abstrak

Perkembangan bisnis di era globalisasi yang sudah sangat canggih ini dapat membuat orang dapat berkreativitas lebih lagi, salah satunya adalah usaha dalam bidang kuliner. Apalagi pada saaat pandemic yang melanda Indonesia sejak 2 tahun yang lalu, banyak usaha yang bangkrut dan mengakibatkan orang-orang harus memutar otak agar mereka masih bisa bertahan dalam keadaan pandemic. Usaha Kuliner saat ini sudah tidak asing lagi bagi masyarakat , usaha ini bisa dibilang tidak begitu rumit. Untuk mendapatkan kualitas dari sebuah produk yang terbaik perlu adanya ketelitian dalam memilih hal tersebut.Oleh karena itu dalam sebuah usaha bahan-bahan kue seperti ini pelayanan,kualitas produk dan Harga sangat di utama kan.Hasil dari penelitian diatas menunjukkan bahwa Kuliatas Pelayanan memiliki pengaruh yang siginifikan terhadap Keputusan Pembelian di Toko Bahan Kue di Surabaya. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang lebih diterapkan adalah dalam bentuk penampilan yang Rapi. Hasil dari Penelitian ini menjunjukkan bahwa Kualitas Produk(X2) juga sangat berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Dalam hasil ini kualitas produk yang harus lebih diterapkan yaitu Produk yang sesuai dengan manfaat. Hasil dari Penelitian di atas Menunjukkan bahwa Harga(X3) yang sangat berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. harga yang sangat terjangkau tetapi memiliki kualitas yang tidak kalah jauh lebih baik

KataKunci:KualitasPelayanan,KualitasProduk,Harga,KeputusanPembelian

Pendahuluan

Perkembangan bisnis di era globalisasi yang sudah sangat canggih ini dapat membuat orang dapat berkreativitas lebih lagi, salah satunya adalah usaha dalam bidang kuliner. Apalagi pada saaat pandemic yang melanda Indonesia sejak 2 tahun yang lalu, banyak usaha yang bangkrut dan mengakibatkan orang-orang harus memutar otak agar mereka masih bisa bertahan dalam keadaan pandemic. Usaha Kuliner saat ini sudah tidak asing lagi bagi masyarakat , usaha ini bisa dibilang tidak begitu rumit. Tetapi usaha kuliner/makanan haruslah memilih produk dan

kualitas yang terbaik. Salah satu usaha yang teramai pada saat pandemic adalah makanan ringan seperti roti,kue box, pizza tart dll, mereka memilih utuk membuat usaha yang simple tetapi banyak peminatnya dengan begitu mereka akan otomatis mencari tempat dimana mereka bisa mendapatkan bahan yang berkualitas. Menurut Kotler (2019) mendefinisikan Kualitas Pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingat pelayanan yang diharapkan.

Menurut Kotler dan Amstrong, (2008), kualitas produk *(product quality*) merupakan strategi yang potensial untuk melebihi usaha lain.Kemampuan dari kualitas produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk di dalamnya ketahanan, handal, ketepatan,dan kemudahan dalam penggunan.Menurut Assauri0(2014), harga merupakan satusatunya unsur marketing mix yang menghasilkan penerimaan penjualan, sedangkan unsur lainnya hanya unsur biaya saja.Keputusan Pembelian menurut Buchari Alma (2016:96) mengemukakan bahwa suatu keputusan konsumen dapat dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, harga, produk, promosi, people, dan proses

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu peneliti berusaha untuk menemukan pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel bebas, yaitu pengaruh kualitas pro Duk dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen Toko Bahan Kue (ToBaKu) dengan kepuasan konsumen sebagai variabel. Alasan dipilihnya jenis penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Elektronik Kuisioner dengan menggunakan Google form. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen Toko Bahan Kue (ToBaKu). Dalam penelitian ini menggunakan metode penggambilan sampe secara tidak acak *(non prob abilityFsampling).*Karena penelitian ini dilakukan terhadap pembeli di TOBAKU,dengan menggunakan teknik *purposivesampling*.Instrumen penelitian ini adalah Uji validitas, Uji Reliabilitas. Metode Pengumpulan Data menggunakan Kuesioner dan Studi Pustaka. Untuk Jenis dan Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu, Data primer dan data Sekunder, Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas. Teknik Anaslis Data yaitu regresi Linier Berganda, Uji R (Koefisien Determinasi R^2), Uji t, Uji F.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Dari Tabel Uji Validitas menggunakan SPSS yang telah diolah peneliti diperoleh kesimpulan bahwa dari r tabel dari sample sebanyak 100 responden atau (N) = 100 adalah sebesar 0,361 dimana dengan ini r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel. Dengan demikian maka setiap pernyataan kuesioner penelitian dalam variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2),Harga (X3) dan Keputusan Pembelian (Y) adalah valid.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan Hasil Uji Reliabilitas diatas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0.926>0.60, sehingga dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas dinyatakan reliable sehingga menghasilkan data yang konsisten jika diuji berkali-kali.

Analisis Regresi Linier Berganda

$$Y= 1,639 -0,208 X1 + 0,292 X2 + 0,423 X3$$

Keterangan :

A. Nilai konstanta sebesar 1,639 menunjukan bahwa jika tidak ada variabel independen (Kualitas Pelayanan,Kualitas Produk dan Harga), maka nilai Keputusan Pembelian Konsumen sebesar1,639.
B. Nilai koefisien X1sebesar-0,208 menunjukan bahwa jika nilai variabel independen

(Kualitas Pelayanan) sebesar satuan, maka Keputusan Pembelian konsumen akan menurun sebesar 0,208.

C. Nilai koefisien X2 sebesar 0,292 menunjukan bahwa jika nilai variabel independen (Kualitas Produk) sebesar 1satuan, maka Keputusan Pembelian Konsumen akan bertambah sebesar0,292.

D. Nilai koefisien X3 sebesar 0,423 menunjukan bahwa jika nilai variabel independen (Harga) sebesar 1 satuan, maka Keputusan Pembelian Konsumen akan bertambah sebesar0,423.

Uji t

Hasil Uji t hitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) lebih besar dari t tabel dengan (-2,015 < 1,984) dengan nilai sig.< 0,05) dengan (0,047<0,05). Maka H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan secara parsial Tidak ada pengaruh dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian konsumen Toko Bahan Kue Surabaya.

Hasil Uji t hitung pada variabel Kualitas Produk (X2) lebih besar dari t tabel dengan (3,239 > 1,984) dengan nilai sig < 0,05) dengan (0,002<0,05). Maka H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian variabel Kualitas Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian konsumen Toko Bahan Kue Surabaya.

Hasil Uji t hitung pada variabel Harga (X3) lebih besar dari t tabel dengan (4,143 > 1,984) dengan nilai sig < 0,05) dengan (0,000<0,05). Maka H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian variabel Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian konsumen Toko Bahan Kue Surabaya.

Uji F (Simultan)

Sebagaimana yang dapat terlihat dari table Hasil Uji F pada kolom F hitung lebih besar F table dengan (41,854>2,698) dengan nilai sig. <0,05 dengan (0,000<0,05). Berdasarkan hasil diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga secara bersama-sama atau Simultan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Dari data di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan(X1), Kualitas ProdukW(X2),WdanWHarga (Y) secaraWsimultanWberpengaruh terhadap variabel Keputusan Pembelian (Y) sebesar 56,7%. Angka tersebut diperoleh dari nilai koefisien determinasi (R2) yang tertera pada tabel yaitu sebesar 0,567 atau sama dengan 56,7%. Sedangkan 43,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Hasil dari penelitian diatas menunjukkan bahwa Kuliatas Pelayanan memiliki pengaruh yang negatif terhadap Keputusan Pembelian di Toko Bahan Kue di Surabaya. Ini menujukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian, salah satu indicator yang sangat berpengaruh adalah Kehandalan dengan pernyataan
2. Hasil dari penelitian di atas menunjukkan Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan Terhadap Keputusan Pembelian. Toko bahan Kue harus lebih lag menambah Menu baru, merek yang baru bahkan tampilan/penataan yang menarik sehingga konsumen yang datang kembali tidak jenuh dan merasakan hal baru didalamnya. Salah satu indicator yang sanagt berpengaruh terhadap keputusan pembelian adalah Penampilan.
3. Hasil dari penelitian di atas menunjukkan Harga memiliki pengaruh yang signifikan Terhadap Keputusan Pembelian. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang murah juga akan memberikan nilai yang tinggi kepada setiap konsumen.

Penutup

Kesimpulan

1. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini menujukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan Tobaku kepada Konsumen memuaskan, dalam bentuk penampilan yang rapi adalah salah satu bentuk tambahan nilai yang diberikan konsumen kepada Tobaku. Dan juga Pelayanan yang cepat juga akan membuat konsumen merasakan kenyamanan juga mempengaruhi KeputusanPembelian.
2. Hasil dari Penelitian ini menjunjukkan bahwa Kualitas Produk(X2) juga sangatberpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa Produk dalam sebuah Usaha sangatlah berpengaruh, karena dengan menjual produk yang berkualitas akan membuat konsumen kembali dan memutuskan untuk melakukan pembelian ulang. Dan juga penataan tempat yang rapi, merek yang terbaru juga berpengaruh terhadap KeputusanPembelian.
3. Hasil dari Penelitian di atas Menunjukkan bahwa Harga(X3) yang sangat berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini menjunjukkann bahwa Harga Keputusan Pembelian konsumen Tobaku meliputi keinginan untuk membeli kembali, kertetarikan produk yang ditawarkan membuat konsumen kembali karena harga yang sangat terjangkau tetapi memiliki kualitas yang tidak kalah jauh lebihbaik.

Saran

1. Bagi pengembangan ilmu

Dalam penelitian ini diharapkan peneliti mampu memahami dan memperluas wawasan yang telah Diperoleh dalam bangku kuliah khususnya di Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhdap Keputusan Pembelian. Agar perusahaan dapat lebih lagi meningkatkan kualitas yang di berikan untuk Konsumen khususnya di Toko Bahan Kue.

2. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahanan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan untuk Toko Bahan Kue, dan sekaligus untuk menjadikan pertimbangan dalam memutuskan hal-hal yang mendukung agar Toko Bahan Kue tetap bisa mempertahankan dengan cara:

a.Untuk Kualitas Pelayanan, lebih ditingkatkan lagi kemampuan dalam memberikan kesan dan pelayanan, lebih tanggap dengan keluhan pelanggan, memberikan kecepatan dalam menanggapi pesanan pelanggan yang datang ke Toko Bahan Kue (Tobaku).

b.Kualitas Produk, lebih meningkatkan inovasi produk yang berkualitas dan menyediakan setiap kebutuhan yang pelanggan butuhkan dengan itu akan membuat pelanggan lebih tertarik datang ke Toko Bahan Kue.

c. Harga, lebih menyesuaikan lagi harga agar dapat terjangkau oleh pelanggan dan menerapkan harga yang sesuai dengan produk yang di berikan.

Daftar Pustaka

ailia, J. F. T., Soegoto, A. S., & Loindong, S. S. R. (2014). Pengaruh kualitas produk, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada warung-warung makan lamongan di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *2*(3).Batinggi, B. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Bentang Belia.dalam Saleh, W. (2010). *Manajemen Dan Enam Prinsip Pokok Kualitas Pelayanan*. Jakarta. Erlangga, H., Nurjaya, N., Sunarsi, D., Mas'adi, M., & Jasmani, J.(2021).Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhada KeputusanPembelian Konsumen Sepeda Motor Honda Di PT Panca Sakti Perkasa Di Bintar *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, *1*(4), 464.