

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KEDAI MIE SETAN JEMBER

INFLUENCE QUALITY OF SERVICE TO DECISION OF PURCHASING IN KEDAI "MIE SETAN" JEMBER

Eva Widyawati, Bambang Hari Purnomo, Hety Mustika Ani
Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember (UNEJ)
Jl. Kalimantan 10, Jember 68121
Email: evawidyawatii@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di kedai Mie Setan Jember. Indikator dalam penelitian ini adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Penelitian ini adalah penelitian *explanatory research*. Lokasi penelitian ditentukan dengan cara *purposive area* yang dilaksanakan di kedai Mie Setan Jember di jalan sumatera 179 Kavling C no 2 Kabupaten Jember. Sebagai responden adalah konsumen yang melakukan pembelian di kedai Mie Setan Jember. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu sampel diambil dari siapa saja yang kebetulan sedang melakukan pembelian di kedai Mie Setan. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, observasi, dokumentasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan yaitu analisis inferensial (analisis regresi linier sederhana dan uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan di kedai Mie Setan sebesar 72,6%. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di kedai Mie Setan Jember.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the influence quality of service to decision of purchasing in Kedai Mie Setan Jember. Indicators in this study is physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This research is explanatory research. The location is determined by purposive studies conducted in the coffee area Mie Setan Jember in Plot C 179 Sumatran road no 2 Jember. As respondents are consumers who make purchases in stores Noodle Setan Jember. The sampling method using accidental sampling that samples taken from anyone who happened to be making a purchase in the Kedai Mie Setan. The technique of collecting data using questionnaires, observation, documentation and interviews. Data analysis is an inferential analysis (simple linear regression analysis and F test). The results showed that service quality has a significant influence on the decision in Kedai Mie Setan was 72.6%. From the results of this study concluded that there was a significant effect of service quality on purchase decisions in Kedai Mie Setan Jember.

Keywords : *Quality of Service and Purchasing Decisions*

PENDAHULUAN

Dewasa ini dunia usaha berkembang dengan pesat, hal ini disebabkan adanya ide kreatif dan inovatif. Seiring dengan ide tersebut konsep pemasaran pun turut berkembang. Kegiatan pemasaran sekarang sudah mulai difokuskan pada pemuasan kebutuhan konsumen. Pemahaman kebutuhan konsumen melalui kegiatan pemasaran sangat dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan sebagai dasar pelayanan yang ideal.

Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan terutama untuk melayani konsumen yang sedang melakukan keputusan pembelian di suatu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner (kedai mie). Adanya pemberian kualitas pelayanan yang baik, diharapkan konsumen akan loyal dan tidak akan pindah ke kedai mie lainnya. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan, menurut John Sviokla (dalam Lupiyoadi dan Hamdani 2006:181), adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah

produk atau jasa yang memberikan sesuatu yang bisa dicari oleh konsumen sampai pada tingkat yang cukup.

Pengertian kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Wyekof (dalam Tjiptono, 2007:260) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut akan keinginan pelanggan. Yazid, (2008:102) memberikan lima dimensi analisis kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*.

Adanya *service quality* ini dapat dipantau, apakah kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Selain itu, dalam usaha menghadapi persaingan, perusahaan harus memiliki strategi yang lebih baik dibanding pesaing yang sudah ada. Salah satu perusahaan yang melakukan strategi guna menghadapi persaingan adalah Kedai Mie Setan Jember.

Kotler (2000:500) menyatakan bahwa aspek perwujudan (*tangible*) meliputi: penampilan fisik, peralatan, petugas dan materi. Aspek lain yang harus diperhatikan perusahaan jasa adalah keseragaman pegawai. Pada bisnis makanan seperti Kedai Mie Setan penampilan fisik biasanya meliputi penampilan ruang yang menarik, penampilan karyawan yang rapi dan menarik, lokasi yang mudah dijangkau serta tempat yang bersih dan nyaman untuk konsumen.

Tjiptono (2002:26) mendefinisikan keandalan sebagai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keandalan dalam bisnis makanan seperti Kedai Mie Setan meliputi pelayanan dilakukan dengan baik, dapat diandalkan dalam menangani keluhan pelanggan terhadap menu dan pelayanan yang diberikan, menyelesaikan transaksi pembayaran dengan akurat.

Yazid (2008: 108) mendefinisikan ketanggapan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan

daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.

Menurut Irawan (2003:67) ada empat aspek dari dimensi jaminan, antara lain yaitu: keramahan, kompetensi, reputasi, dan kemanan. Berdasarkan definisi tersebut aspek jaminan yang harus diperhatikan oleh pihak Kedai Mie Setan adalah pelanggan merasa aman selama berada di Kedai Mie Setan, karyawan bersikap komunikatif dan bersedia memberikan penjelasan mengenai menu dan pelayanan kedai, keramahan dan kesopanan karyawan terhadap pelanggan.

Tjiptono (2002:26) menyatakan bahwa empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen. Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa empati merupakan rasa kepedulian pihak perusahaan terhadap kepentingan dan kemauan dari pelanggan.

Menurut Hartimbul (2011:33) perilaku konsumen adalah perorangan dalam memperoleh, menggunakan serta mengganti barang dan jasa ekonomi termasuk proses pengambilan keputusan sebelum melakukan tindakan. Kotler (2002:54) menjelaskan bahwa keputusan pembelian merupakan tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk. Keputusan pembelian tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam proses pemasaran. Sejalan dengan hal tersebut keputusan pembelian dalam penelitian ini secara kontekstual dapat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi yaitu motivasi konsumen untuk membeli.

Berdasarkan latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Kedai Mie Setan Jember, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di kedai Mie Setan Jember. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Kedai Mie Setan Jember.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory research*. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan *purposive areay* yaitu di kedai Mie Setan Jember di jalan Sumatera 179 Kavling C no 2 Kabupaten Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah siapa saja yang membeli serta mengonsumsi menu mie di kedai Mie Setan Jember. Pengambilan sampel menggunakan menggunakan metode *Accidental Sampling* sebanyak 50 responden.

Data dikumpulkan dengan menggunakan: (a) metode wawancara digunakan untuk mendapatkan keterangan tambahan, baik hal-hal yang terkait dengan sejarah berdirinya kedai Mie Setan, dan jumlah pegawai, (b) metode angket adalah pengumpulan data dengan memberi atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden mengenai kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di kedai Mie Setan Jember, (c) metode observasi diterapkan dengan cara melakukan pengamatan langsung tentang kegiatan pembelian di kedai Mie Setan, keadaan dan kondisi fisik di kedai Mie Setan. Kegiatan observasi dilakukan selama 2 hari. Hasil kegiatan observasi tersebut digunakan untuk melengkapi data utama yang telah diperoleh. Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial (analisis regresi linier sederhana dan uji F).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian validitas, diketahui bahwa semua pengujian terhadap kualitas maupun keputusan pembelian menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid. Hal tersebut memenuhi persyaratan nilai signifikan $< 0,05$ dengan demikian semua butir pertanyaan dalam kuisioner tersebut dapat digunakan dan dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen atau angket dari masing-masing variabel kualitas pelayanan (X) dan keputusan pembelian (Y) terbukti reliabel dimana $>$ angka kritis reliabel. Data skor yang dihasilkan dapat digunakan untuk proses analisis regresi dan uji statistik selanjutnya.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan analisis regresi linier sederhana menggunakan *SPSS For Windows* maka diperoleh:

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

| Variabel Penelitian | Label | Koefisien Regresi |
|---------------------|--------------------|-------------------|
| a | Konstanta | -5,148 |
| X | Kualitas Pelayanan | 0,376 |
| R square | 0,726 | |
| Multiple R | | |
| F rasio | 127,457 | |

Hasil persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu : Hasil SPSS 18.0 *for windows* diperoleh nilai koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 0,726. $R_{\text{square}} \times 100\% = 0,726 \times 100\% = 72,6\%$. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Kedai Mie Setan Jember sebesar 72,6%, sedangkan sisanya yaitu 27,4% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti, seperti kualitas produk, harga, lokasi, promosi, dan lain-lain.

Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F

| Variabel | F _{hitung} | F _{tabel} | A | Sig. F |
|--------------|---------------------|--------------------|------|--------|
| X terhadap Y | 127,457 | 4,043 | 0,05 | ,000 |

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, diketahui bahwa besarnya $F_{\text{hitung}} = 127,457 > F_{\text{tabel}} = 4,043$ dan $\alpha = 0,05 > \text{Sig F} = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan (meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan pembelian (Y). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Kedai Mie Setan Jember.

Hasil pengolahan data bagian model Summary menunjukkan bahwa nilai *Standart Error Of Estimate* dalam analisis garis linier sederhana sebesar 0,54272. Hal tersebut menunjukkan bahwa variasi nilai Y actual dari garis

regresinya adalah sebesar 0,54272. Besarnya *Standart Error Of Estimate* sebesar 0,54272 menunjukkan besarnya penyimpangan variabel kualitas pelayanan terhadap garis regresinya. Hal ini berarti bahwa keputusan pembelian tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan saja, namun juga dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Keputusan pembelian merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh para penjual barang maupun jasa, begitu halnya dengan Kedai Mie Setan di Jember. Pada Kedai Mie Setan Jember sangat mengutamakan kualitas dalam hal produk maupun pelayanannya, sehingga konsumen akan mengalami kemudahan dalam melakukan keputusan pembelian pada Kedai Mie Setan Jember tersebut.

Pada dasarnya, ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan tersebut merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan seperti kedai Mie Setan, untuk dapat memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian pada Kedai Mie Setan Jember tersebut. Adapun bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kedai Mie Setan berupa bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kelima indikator tersebut sudah dapat dilaksanakan dengan baik, sehingga konsumen merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kedai Mie Setan tersebut.

Bukti fisik merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kedai Mie Setan Jember kepada konsumen. Bukti fisik pada Kedai Mie Setan Jember dapat dilihat dari kondisi fisik yang ada seperti ruang yang menarik, penampilan karyawan yang rapi dan menarik, lokasi yang mudah dijangkau serta tempat yang bersih dan nyaman untuk konsumen. Berdasarkan angket yang telah disebarkan kepada pelanggan di Kedai Mie Setan Jember dapat diketahui bahwa:

“Menurut saya pada Kedai Mie Setan Jember memiliki desain interior dan ekterior yang menarik, memiliki tempat yang bersih dan nyaman, karyawan setiap hari berpenampilan bersih dan rapi, dan lokasi Kedai Mie Setan memiliki lokasi yang strategis, sehingga saya lebih memilih untuk membeli makanan ke Kedai Mie Setan tersebut selain karena rasanya yang pedas, juga karena kondisi tempat yang nyaman” (LK, 20Th).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kondisi fisik pada Kedai Mie Setan Jember juga menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk pergi ke kedai Mie Setan tersebut. Kondisi fisik yang nyaman, berdampak pada perasaan senang, dan mendorong mereka untuk datang kembali ke kedai Mie Setan Jember tersebut.

Keandalan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kedai Mie Setan Jember kepada konsumen. Keandalan diwujudkan dalam bentuk keahlian dan keterampilan karyawan dalam melayani konsumen. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa pihak Kedai Mie Setan segera menanggapi komplain dari konsumen secara cepat dan tidak berbelit-belit, karyawan dapat menghitung pembayaran menggunakan mesin kasir yang canggih, dan pihak Kedai Mie Setan baik dalam melayani setiap konsumen yang memesan menu mie yang ada di kedai mie setan.

Daya tanggap merupakan salah satu bentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kedai Mie Setan Jember kepada konsumen. Daya tanggap tersebut merupakan suatu sikap ketanggapan yang dimiliki oleh karyawan pada Kedai Mie Setan Jember dalam menghadapi pesanan yang dilakukan oleh konsumen. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Saya lebih memilih membeli makanan pada Kedai Mie Setan tersebut karena selain rasanya yang unik, juga karena pada saya tidak harus menunggu lama dalam menerima pesannya, dan karyawan segera melayani

pesanan saya ketika saya memesan menu makanan yang ada di Kedai Mie Setan” (DS, 19Th).

Selanjutnya, jaminan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kedai Mie Setan Jember yang diberikan kepada pihak konsumen. Dimana jaminan yang diberikan oleh pihak Kedai Mie Setan Jember tersebut berupa janji mengenai kualitas pelayanan maupun produksi yang ada di Kedai Mie Setan Jember tersebut. Jaminan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan pada Kedai Mie Setan akan membuat konsumen menjadi percaya dan dengan cepat memutuskan untuk melakukan pembelian pada Kedai tersebut. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Hal utama yang membuat saya memutuskan untuk membeli makanan pada Kedai Mie Setan tersebut karena karena di Kedai Mie Setan terdapat tempat parkir yang luas dan aman sehingga saya merasa aman, karyawan bersikap komunikatif dan bersedia memberi penjelasan mengenai menu dan pelayanan kedai, karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan, dan cita rasa pada kedai Mie Setan Jember sudah sesuai dengan yang ditawarkan yaitu rasa pedasnya” (ZA, 24Th).

Wawancara tersebut dapat diketahui bahwa jaminan merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pihak Kedai Mie Setan Jember dalam memasarkan produknya. Adanya jaminan yang sesuai maka konsumen akan semakin percaya dan akan dengan cepat memutuskan untuk melakukan pembelian pada Kedai Mie Setan Jember tersebut.

Sedangkan empati merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kedai Mie Setan Jember kepada konsumen. Empati tersebut merupakan suatu rasa kepedulian yang dimiliki oleh karyawan pada Kedai Mie Setan dalam melayani konsumen. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa jadwal operasi kedai sesuai dengan kebutuhan yaitu cukup siang, dan karyawan akan langsung

memberikan saran apabila karyawan merasa kesulitan dalam menentukan jenis menu yang akan dipesan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan pada Kedai Mie Setan Jember dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang ada pada Kedai Mie Setan Jember selain lebih mengutamakan pada rasa yang pedas dan enak, juga mengutamakan pada keahlian, keramahan, kerapian, dan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen. Menurut Kotler (1997:11) konsumen akan menyukai produk-produk yang menawarkan mutu, kinerja dan penampilan terbaik. Selain produk yang dijual pada Kedai Mie Setan Jember, konsumen juga akan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kedai Mie Setan Jember. Sehingga dengan adanya hal tersebut maka akan dapat mempercepat konsumen dalam memutuskan untuk melakukan pembelian pada Kedai Mie Setan Jember.

Hal tersebut juga sesuai dengan pandangan Ridwan (2004) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pemilik jasa makanan setelah produk yang mereka jual untuk dapat memudahkan konsumen dalam memilih tempat mereka hendak melakukan pembelian (<http://inayahyeni.blogspot.com.html>). Jadi, hal yang harus diperhatikan pada Kedai Mie Setan Jember adalah tentang kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak Kedai Mie Setan tersebut untuk dapat memberikan kemudahan konsumen dalam memutuskan dalam melakukan pembelian.

Hipotesis pertama dalam penelitian yang menyebutkan diduga ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Kedai Mie Setan Jember diterima. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Kedai Mie Setan Jember dapat terpenuhi, begitu juga masalah penelitian terjawab.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di kedai Mie Setan Jember dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di kedai Mie Setan Jember. Kualitas pelayanan pada kedai Mie Setan Jember dapat dilihat dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Adanya pengaruh kualitas pelayanan pada kedai Mie Setan Jember tersebut menandakan bahwa untuk dapat meningkatkan keputusan konsumen dalam melakukan pembelian maka pihak kedai Mie Setan Jember harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada beberapa pihak, yaitu bagi pihak kedai Mie Setan Jember, untuk dapat melengkapi fasilitas pada kedai seperti tempat cuci tangan, kotak keluhan, dan lain-lain. Sedangkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang sejenis, untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, harga, lokasi, dan lain-lain.

DAFTAR BACAAN

- Hartimbul G. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Yrama Widya.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milinium)*. Jakarta: Prehalindo.
- _____. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 11. Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi R dan Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Ridwan. 2004. Analisis Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Di Tokopedia.Com. <http://inayahyeni.blogspot.com.html>. [11 November 2013].

Tjiptono, F. 2002. *Pemasaran jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

_____. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing

Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa (Konsep Dan Implementasi)*. Yogyakarta: Ekonisia