

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RESEP DARI AMIH STORE DI PAMULANG

Oktaviani Nur Fadillah¹, Surti Wardani²

¹oktavianinurfadillah90@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui fenomena penurunan keputusan pembelian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Resep Dari Amih Store di Pamulang. Hasil penelitian ini adalah Hasil penelitian ini Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan persamaan regresi $Y = 10.006 + 0,540 X1$. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel atau ($9.295 > 1.985$), hal tersebut juga diperkuat dengan nilai $sig. <$ $sig. 0,050$ atau ($0,000 < 0,050$). Dengan demikian H_01 ditolak dan H_{a1} diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. Harga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian persamaan $Y = 8.741 + 0,714 X2$. Uji hipotesis diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel atau ($11.108 > 1.985$), hal tersebut diperkuat dengan nilai $sig. <$ $sig. 0,050$ atau ($0,000 < 0,050$). Dengan demikian H_02 ditolak dan H_{a2} diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan Harga terhadap Keputusan Pembelian. Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian dengan persamaan regresi $Y = 5.263 + 0,262 X1 + 0,499 X2$. Uji hipotesis diperoleh nilai F hitung $>$ F tabel atau ($78.482 > 3,090$), hal tersebut diperkuat dengan nilai $sig. <$ $sig. 0,050$ atau ($0,000 < 0,050$). Dengan demikian H_03 ditolak dan H_{a3} diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Resep Dari Amih Store di Pamulang.

Kata-kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON PURCHASING DECISIONS ON RESEP DARI AMIH STORE DI PAMULANG

ABSTRACT

The background of this research is to determine the phenomenon of decreasing purchasing decisions. The purpose of this research is to determine the influence of service quality and price on purchasing decisions for recipes from the Amih Store in Pamulang. The results of this research are the results of this research. Service Quality has a significant effect on Purchasing Decisions with the regression equation $Y = 10,006 + 0.540 X1$. Hypothesis testing obtained a calculated t value $>$ t table or ($9.295 > 1.985$), this was also strengthened by the sig value. $<$ $sig. 0.050$ or ($0.000 < 0.050$). Thus, H_01 is rejected and H_{a1} is accepted, meaning that there is a significant influence between Service Quality on Purchasing Decisions. Price has a significant effect on purchasing decisions, the equation $Y = 8,741 + 0.714 X2$. Hypothesis testing obtained a calculated t value $>$ t table or ($11.108 > 1.985$), this was strengthened by the sig value. $<$ $sig. 0.050$ or ($0.000 < 0.050$). Thus, H_02 is rejected and H_{a2} is accepted, meaning that there is a significant influence of price on purchasing decisions. Service Quality and Price on Purchasing Decisions with the regression equation $Y = 5,263 + 0.262 X1 + 0.499 X2$. Hypothesis testing obtained a calculated F value $>$ F table or ($78,482 > 3.090$), this was strengthened by the sig value. $<$ $sig. 0.050$ or ($0.000 < 0.050$). Thus, H_03 is rejected and H_{a3} is accepted, meaning that there is a significant simultaneous influence of Service Quality and Price on Purchase Decisions on Recipes from the Amih Store in Pamulang.

Keywords: Service Quality, Price, Purchasing Decisions

PENDAHULUAN

Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui fenomena penurunan keputusan pembelian Resep Dari Amih Store yang disebabkan oleh kualitas pelayanan dan harga. Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Resep Dari Amih Store di pamulang. Untuk meningkatkan Keputusan pembelian harus memberikan pelayanan terbaik, para pengusaha menerapkan berbagai strategi untuk memuaskan konsumen. Pelaku ekonomi yang menang adalah mereka yang mampu memuaskan konsumennya dan membuat konsumennya melakukan keputusan pembelian.

Kualitas Pelayanan menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu yang berfokus dalam memenuhi kebutuhan dan persyaratan serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Harga menurut Kotler dan Armstrong (2016:324) “harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sebuah nilai yang dikeluarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa”. Keputusan pembelian menurut Kotler dan Keller (2016:44) keputusan pembelian adalah suatu tindakan yang dilakukan konsumen untuk membeli suatu produk tertentu setelah mendapat rangsangan-rangsangan pembelian.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:2) sebagai berikut : “metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada falsafah positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan data dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan menguji hipotesis.” dengan metode pendekatan asosiatif kausal, yaitu merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variable atau lebih. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen Resep Dari Amih Store tahun 2023 sebanyak 6.094 konsumen. Waktu penelitian dilakukan mulai dari November 2023 hingga November 2024. Pengambilan sampel dengan cara melakukan penyebaran kuesioner kepada konsumen Resep Dari Amih Store dengan teknik *accidental sampling* dan diperoleh hasil 98 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber data kepada pengumpul data yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner. Data sekunder yaitu data yang tidak diperoleh secara langsung, yaitu data jumlah pengunjung, dan data perbandingan harga. Dan analisis data dilakukan dengan melakukan uji-uji statistik yaitu, Uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan diperoleh nilai Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian dengan persamaan $Y = 5.263 + 0.262.X_1 + 0.499.X_2$. Nilai koefisien korelasi sebesar 0.789 dimana nilai tersebut berada pada interval 0,600 – 0,799 yang artinya dapat disimpulkan variabel bebas dan variabel terikat mempunyai tingkatan yang Kuat. Nilai determinasi sebesar 0,623 atau 62.3% dan sisanya 37.7% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji hipotesis memperoleh nilai F hitung yang lebih besar dibandingkan nilai F tabel ($78,482 > 3,090$), hal ini juga diperkuat dengan nilai $|p\text{-value}| < 0,050$ ($0,000 < 0,050$). Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Resep Dari Amih Store.

Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dedek Kumara, Juliyus Wahyu (2023). pada penelitiannya Pengaruh kualitas pelayanan, dan harga Terhadap keputusan pembelian pada Yanto'k Salon Cabang Pamulang, yang berkesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian dengan nilai Pengujian hipotesis secara simultan diperoleh nilai F hitung $34.823 > F\text{ tabel } 3,09$. Hal ini juga diperkuat dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita Sari (2023) tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian makanan pada pelanggan GoFood di Kota Solo yang berkesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan, dan Harga berpengaruh

terhadap Keputusan Pembelian secara simultan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($93,068 > 2,882$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$). Dengan demikian, kualitas pelayanan maupun harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian makanan pelanggan go-food Kota Solo.

Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan dan harga sangat mempengaruhi seseorang dalam melakukan keputusan pembelian. Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh evaluasi terhadap kualitas pelayanan, harga, dan manfaat produk yang tersedia. Kemantapan dalam memilih produk mencerminkan sejauh mana produk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, Konsumen yang puas cenderung merekomendasikan produk kepada orang lain, menciptakan efek positif yang dapat meningkatkan kredibilitas perusahaan. Oleh karena itu, Resep Dari Amih Store harus fokus pada menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan yang tinggi akan mendorong konsumen melakukan keputusan pembelian dan pembelian berulang.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Resep Dari Amih Store. Hal tersebut dibuktikan dari nilai uji koefisien determinasi 0,623 atau 62.3% dan hasil uji f sebesar $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($78,482 > 3,090$), hal ini juga diperkuat dengan nilai $|p\text{-value}| < 0,050$ ($0,000 < 0,050$).

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta. Penerbit Salemba.
- Dedek Kumara, Juliyus Wahyu. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Yanto'k Salon Cabang Pamulang. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen*. 3(04).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Sari, Novita. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Makanan pada Pelanggan GoFood di Kota Solo. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 2(01).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.