PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RUMAH MAKAN SEDERHANA DI ILIR BARAT 1 KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Nama : Muhammad Nazer
NIM : 212015224

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RUMAH MAKAN SEDERHANA DI ILIR BARAT 1 KOTA PALEMBANG

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Nama : Muhammad Nazer

Nim : 212015224

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Nazer

NIM : 212015224

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Rumah Makan Sederhana Di Ilir Barat 1 Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 2019

METERAI TEMPEL

8CFF9AFF882964548

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Muhammad Nazer

Muhammad Nazer

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Rumah Makan Sedarhana Di Ilir Barat 1 Di Kota Palembang

Nama	: Muhammad Nazer
NIM	: 212015224
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal.....

Pembimbing I,

Dr.Sri Rahayu,S.E.,M.M
NIDN: 0206016702

Pembimbing II,

Hj.Zuhriyah,S.E.,M.Si
NIDN: 0018105606

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Hj.Maftuhah Nurrahmi, S.E.,M.Si
NIDN: 0216057001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- **Jadikanlah shalat dan sabar sebagai penolongmu,sesungguhnya Allah bersama orang- orang yang sabar" (Q.S Albaqarah : 153)**
- **Sebait doa orang tuaku penentu kehidupan ku dimasa yang akan datang**
- **Sesuatu jika dikerjakan dengan penuh keyakinan hati nurani, tulus dan ikhlas yakinlah Allah SWT akan mempermudahnya.**
- **Terlambat lulus atau lulus tepat waktu bukan kejahatan, bukan sebuah aib,alangkah becilnya jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus bukankah sebaik – baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu.**

Terucap syukur kepadamu

Ya Allah.....

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tuaku Yang Sangat Ku Sayangi**
- **Keluarga Yang Selalu Menyamangatiku**
- **Sahabat Yang Selalu Ada Dan Membantuku**
- **Seseorang Yang Kelak Akan Menjadi Makmumku**
- **Teman teman seperjuangan paket 07 Angkatan 2015**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Asslamu'alaikum Warohmatullaahi WaBarokaatuh

Alhamdulilahirabbil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapaat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Rumah Makan Sederhana Di Ilir Barat 1 Kota Palembang** dengan baik dan tepat waktunya.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang, dan kerendahan hati, skripsi ini penulis mempersembahkan terkhusus kepada kedua orang tua ibu khoiro dan ayah Ahmad Hadi yang telah sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberikan dana, dorongan, semangat, dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan penuh rasa cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Terima kasih Ya Allah, Engkau telah memberikan penulis keluarga dan orang tua yang terbaik dalam hidup ini.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi S.E.,M.Si. selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu DR. Trisniarty Adjeng Moelyatie S.E.,M.M selaku pembimbing akademik yang telah membimbing selama perkulihan di universitas muhammadiyah palembang dan Bapak dan Ibu Dosen Serta Staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan bekal ilmu dari awal sampai akhir kuliah.
5. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M dan ibu Zuhriyah, S.E., M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah membantu dalam penyusunan skripsi dan menjadi salah satu motivator saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmu dan memberikan nasihat-nasihat yang memmbuat penulis termotivasi untuk semangat belajar serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang membantu melancarkan dalam mengurus administrasi.
7. Para pembeli masakan sederhana palembang yang terpilih sebagai responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
8. Saudara-saudaraku, (kak zaki, kak imam dan adik perempuan laila huriati) serta Sepupuku semua yang telah memotivasi dan selalu menyamangatiku saat penyusunan skripsi ini.

9. Sahabat sahabatku manajemen paket 07 (Agil, Rifki, syahrul, okky, wijaya, syarif, ari, arwin, suhendar, sici rahmawati , mia yolanda, afriska, dan teman-teman semua yang tidak bisa dituliskan satu-persatu.
10. Teman – teman KKN Posko 217 dan masyarakat desa suka pindah bpk kades Selamet, ibu kades dan bapak-bapak yang telah memberikan motivasi selama KKN.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Dalam penulis skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan hal mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu atau pun pengalaman. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, Aamiin .

Palembang, 2019

Penulis

Muhammad nazer

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Depan..... i

Halaman Judul..... ii

Halaman Pernyataan Bebas Plagiat iii

Halaman Pengesahan iv

Halaman Persembahan dan Motto v

Halaman Prakarta vi

Daftar Isi ix

Daftar Tabel xi

Daftar Lampiran xiii

Abstrak xiv

Abstrak xv

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian.....7
D. Manfaat Penelitian.....8

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

A. Landasan Teori
   1. Keputusan pembelian 9
   2. Kualitas pelayanan 13
B. Penelitian Sebelumnya 22
C. Kerangka Berpikir 24
D. Hipotesis.....24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....25

B. Lokasi Penelitian.....25
C. Operasionalisasi Variabel.....26
D. Populasi dan Sampel 27
E. Data yang Diperlukan 28
F. Metode Pengumpulan Data.....29
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....29
H. Regresi Liner Berganda.....32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....37
B. Pembahasan penelitian 55

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....66
B. Saran.....67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel I.1 Tanggapan Konsumen Terhadap kualitas pelayanan.....5

Tabel II.2 Kerangka Pemikira.....24

Tabel III. 1 Definisi Oprasional Variabel.....26

Tabel IV.1 Karakteristik Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin.....44

Tabel IV.2 Karakteristik Respoden Berdasarkan Usia.....44

Tabel IV.3 Karakteristik Respoden Berdasarkan Pendidikan.....45

Tabel IV.4 Karakteristik Respoden Berdasarkan Pekerjaan.....45

Tabel IV.5 Variabel *Tangibles* (Bukti Langsung).....46

Tabel IV.6 Variabel *Reliability* (Keandalan).....46

Tabel IV.7 Variabel *Responsiveness* (Ketanggapan).....47

Tabel IV.8 Variabel *Assurance* (Jaminan).....48

Tabel IV.9 Variabel *Emphaty* (Perhatian).....49

Tabel IV.10 Variabel Keputusan Pembelian.....50

Tabel IV.11 Hasil Regresi Linier Berganda.....51

Tabel IV.12 Hasil Uji F (Uji Secara Simultan).....52

Tabel IV.13 Hasil Uji t (Uji Secara Parsial).....53

Tabel IV.14 Koefisien Determinasi (R^2).....54

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Model prilaku konsumen.....12

Gambar 2.2 Kerangka Pemukiran.....24

Gambar 4.1 Uji Validitas Instrumen.....41

Gambar 4.2 Uji Realibilitas Instrumen.....42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian

Lampiran 2. Angket Penelitian

Lempitran 3. Karakteristik Responden

Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian Variabel *Tangibles* (X1)

Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian Variabel *Reliability* (X2)

Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian Variabel *Responseveness* (X3)

Lampiran 7. Tabulasi Data Penelitian Variabel *Assurance* (X4)

Lampiran 8. Tabulasi Data Penelitian Variabel *Empathy* (X5)

Lampiran 9. Tabulasi Data Penelitian Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Lampiran 10. Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 11. Tabel Distribusi F

Lampiran 12. Tabel Distribusi t

Lampiran 13. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

Lampiran 14. Nilai-nilai r *Product Moment*

Lampiran 15. Kartu Aktifitas Bimbingan

Lampiran 16. Surat Riset

Lampiran 17. Sertifikat AIK

Lampiran 18. Sertifikat Toefl

Lampiran 19. Biodata penulis

ABSTRAK

Muhammad Nazer/212015224/2019/Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Sederhana di Ilir Barat 1 Kota Palembang/Manajemen Pemasaran.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap keputusan pembelian di rumah makan sederhana di Ilir Barat 1 Kota Palembang? Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap keputusan pembelian di rumah makan sederhana di Ilir Barat 1 Kota Palembang. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) Terhadap Keputusan Pembelian di rumah makan Sederhana di Ilir Barat 1 Kota Palembang. Ini dapat dilihat nilai F_{hitung} (4,329) > F_{tabel} (2,32) dengan tingkat *Significant* sebesar 0,002.

Kata kunci: pengaruh, kualitas layanan, keputusan pembelian.

Abstract

Muhammad Nazer/212015224/2019/The Influence of Service Quality on Purchasing Decisions at Sederhana Restaurant in Ilir Barat 1 Palembang/Marketing Management.

The formulation of the problem in this study was whether or not there wasany influence of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on food purchasing decision in the Sederhana restaurant in Ilir Barat 1 Palembang. The objective of this study was to find out the influence of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on food purchasing decision in the Secerhana restaurant in Ilir Barat 1 Palembang. This study was associative research. The data collecting methods in this study were interview, questionnaire, and observation. The data analysis technique used was Multiple Linear Regression. The results of the analysis showed that there was any influence of Service Quality (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) on Food Purchasing Decision in the Sederhana Restaurant in Ilir Barat 1 Palembang. This can be seen the of $F_{obtained}$ (4.329)> F_{table} (2.32) with a Significant level was 0.002.

Keywords: influence, service quality, purchase decision.

PENGESAHAN
NO. 473 Abstract / B / UMP VIII / 2019
Telah di Koreksi oleh
Lembaga Bahasa
Universitas Muhammadiyah Palembang

BAB I

PEDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Menurut Fandy Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kepuasan konsumen adalah respon emosional terhadap pengalaman–pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai–nilai (ataukebutuhan,keinginandan hasrat) individual.

Pemasaran menurut Kotler dan Keller (2009:5) adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakn, mengkomunikasikan, dan memberi nilai kepada pelanggan untuk meneglolah hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya, karena kita memandang manajemen pemasaran (*marketing management*) sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan,

serta memnumbuhkan pelangggan dengan mnciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Dan salah satu kajian yang menarik dari pemasaran adalah perilaku konsumen Menurut Schiffman dan Kanuk (2008:6) mengemukakan bahwa studi perilaku konsumen adalah suatu studi mengenai bagaimana seorang individu membuat keputusan untuk mengalokasikan sumber daya yang tersedia (waktu, uang, usaha, dan energi). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2008:214) Perilaku konsumen adalah studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka.

Kemudian menurut Kotler (2009:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Konsep perikau konsumen juga di perlukan perusahaan Rumah Makan (RM) padang atau warung padang atau restoran padang adalah suatu bisnis warung makan/rumah makan yang menjual atau menghidangkan berbagai ragam kuliner atau masakan minangkabau yang berasal dari Sumatera barat, Rumah makan ini amat terkenal di Indonesia bahkan dunia dan disukai oleh berbagai kalangan serta berbagai macam etnis dan bangsa karna masakan/makanannya yang lezat serta daya adaptasinya yang bisa menyesuaikan diri dengan lidah atau selera masyarakat di mana rumah makan

ini berada. Rumah makan padang di luar sumatera barat menghidangkan masakan yang tidak terlalu pedas, berbeda dengan rumah makan yang ada di tanah kelahirannya sendiri. Usaha rumah makan ini hadir dalam berbagai tingkat sosial, mulai dari warung padang kaki lima yang harganya terjangkau oleh kalangan bawah, rumah makan yang menargetkan kalangan menengah sebagai sasaran pasarnya, hingga restoran mewah yang menargetkan kalangan atas dengan harga yang cukup tinggi sesuaai fasilitas yang disediakan.

Asal usul penamaan ‘Restoran Padang yang di anggap paling awal berasil di lacak melalui suatu penelitian yang dilakukan oleh Surya Suryadi, seseorang filolog di universitas ia menemukan bukti historis yaitu sebuah iklan restoran padang yang bernama Padangsch-Restaurant di Cirebon yang di kelola seorang perantau minang, di muat selama beberapa bulan pada tahun 1937 di harian pemandangan yang terbit di Batavia. Beberapa kiat utama dalam usah RM padang adalah memilih lokasi yang tepat, masakan yang unggul yang bisa membedakan dengan RM padang lainnya, serta penampilan luar maupun interior yang bisa menimbulkan kesan tersendiri bagi para pengunjung seperti mutu dan pelayanan yang baik serta faktor harga tentu tidak boleh dilupakan.

Beberapa rumah makan/restoran padang yang sudah punya nama besar dan punya jaringan luas membuka usaha RM padang/restoran padang dengan merek tertentu, misalnya restoran sederhana, palapa raya, pagi sore, siang malam dan lainya.

Rumah makan restoran sederhana adalah restoran padang dengan rasa khas Minangkabau, rumah makan yang di rintis pertama kali di bendungan hilir (benhil), jakarta selatan ini juga mempunyai cabang di kota palembang.

Restoran waralaba yang harus berkembang ini bisa anda kunjungi di simpang polda jl. Basuki rahmat dan cabang yang terletak di jl.jenderal sudirman.

Di restoran ini tentu saja anda bisa mendapatkan menu khas Padang seperti Cita rasa yang di tawarkan di restoran sederhana mampu bersaing dengan produk lain seperti rendang, dengdeng balado, ayam pop, telor balodo, sambal teri, gulai dan sederet menu wajib restoran makanan padang lainnya, selain menu khas tersebut, di restoran sederhana juga tersedia menu sate padang dan martabak mesir.

Untuk minuman tidak kalah dengan restotan lainnya dimana berbagai minuman segar seperti jus mangga, alpukat, sirsak. belimbing dan es kopyor yang menjadi andalan restoran ini, anda juga bisa mencoba mencicipi minuman asli padang yaitu teh telor. Tidak hanya itu restoran sederhana juga memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap pelanggan,restoran sederhana ini jg menawaarkan jasa pesan antar bagi konsumen yang sedang malas datang ke restoran sederhana dengan cara memesan langsung melalui HP atau pun media online.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis seberapa besar pengaruh dan kualitas layanan dan jasa yang ditawarkan rumah makan restoran sederhana di kota palembang kepada konsumen terhadap pembelian makanan masakan di restoran sederhada di kota palembang. Fenomene perkembangan bisnis usaha kuliner yang terjadi di kota palembang, hal ini terjadi karna adanya faktor-faktor yang mendukung perkembangan bisnis usaha kuliner yang terjadi di wilayah kota palembang, hal ini terjadi karna banyaknya masyarakat yang berkerja sebagai pekerja swasta

dimana mereka lebih memilih untuk mengkonsumsi makanan di luar rumah yang cenderung lebih praktis.

Dengan ini dilakukan wawancara awal terhadap 30 Orang yang Pernah membeli dan apa yang dapat membuat mereka untuk lebih memilih membeli produk masakan rumah makan padang.

Tabel I.1

Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Makan Sederhana di Ilir Barat 1 kota Palembang

No.	INDIKATOR	Setuju	(%)	Tidak setuju	(%)
1	Restoran sederhana memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap pelanggan.	17	56%	13	44%
2	Cita rasa yang di tawarkan di restoran sederhana sangat baik	21	70%	9	30%
3	Pelayanan Jasa pesan antar terhadap pembelian di restoran sederhana sudah baik	15	50%	15	50%
4	Restoran sederhana menjamin kenyamana tempat	16	54%	14	46%

Sumber : Kuesioner pra riset (terhadap teman kuliah), 2019

Hasil pra riset diatas menunjukan kesimpulan bahwa tanggapan responden terhadap pembelian masakan rumah makan sederhana di Ilir Barat 1 kota palembang.

1. Dari 30 responden,56% responden menyatakan setuju rumah makan sederhana memberikan pelayanaan yang ramah dan sopan terhadap

pelanggan, sedangkan 44% lain nya tidak setuju untuk merekomendasikan nya.

2. Dari 30 responden, 70% responden menyatakan setuju Cita rasa yang di tawarkan rumah makan sederhana mampu bersaing dengan produk lain, sedangkan 30% responden tidak setuju.
3. Dari 30 responden, 50% menyatakan setuju atas Pelayanan Jasa pesan antar terhadap pembelian di rumah makan sederhana , sedangkan 50% responden menyatakan tidak setuju atas Pelayanan Jasa pesan antar terhadap pembelian di rumah makan sederhana.
4. Dari 30 responden, 54% responden menyatakan setuju bahwasanya rumah makan sederhana menjamin kenyamana dari resiko kurangnya kebersihaan tempat sedangkan 46% responden tidak setuju.

Dilihat dari keterangan diatas menyatakan bahwa Cita rasa yang di tawarkan di restoran sederhana sangat berpengaruh untuk mampu bersaing dengan produk lain, Rumah Makan Sederhana memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap pelanggan. Rumah Makan Sederhana menjamin kenyamana dari resiko kurangnya kebersihaan tempat, kurang tanggapnya Pelayanan Jasa pesan antar terhadap pembelian di Rumah Makan Sederhana.

Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RUMAH MAKAN SEDERHANA DI ILIR BARAT 1 KOTA PALEMBANG**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh kenyamanan tempat, cita rasa dan jasa pesan antar terhadap kepurtusan pembelian dirumah makan sederhana di Ilir Barat 1 kota palembang ?

2. Adakah pengaruh kenyamanan tempat terhadap keputusan pembelian dirumah makan restoran sederhana di Ilir Barat 1 kota palembang?

3. Adakah pengaruh cita rasa terhadap keputusan pembelian dirumah makan sederhana di Ilir Barat 1 kota palembang ?

4. Adakah pengaruh jasa pesan antar terhadap keputusan pembelin dirumah makan restoran sederhana di Ilir Barat 1 kota palembang?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kenyamana tempat, cita rasa dan jasa pesan antar terhadap kepurtusan pembelian di Rumah Makan Sederhana di Ilir Berat 1 kota palembang ?

2. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan tempat terhadap keputusan pembelian dirumah makan sederhana di ilir barat 1 kota palembang?

3. Untuk mengetahui pengaruh cita rasa terhadap keputusan pembelian di rumah makan sederhana di ilir barat 1 kota palembang ?

4. Untuk mengetahui pengaruh jasa pesan antar terhadap keputusan pembelin dirumah makan sederhana di Ilir Barat 1 kota paalembang?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk melihat praktek teori yang selama ini didapat diperkuliahan pemasaran fakultas ekonomi universitas muhammadiyah palembang.

2. Bagi Almamater

Menjadi salah satu bahan atau referensi untuk penelitian lebih lanjut yang sejenis dengan penlitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

FandyTjiptono.(2015).*StrategiPemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta:Andi

Hasan, M Iqbal. 2015. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Infrensif) Edisi Kedua.* Jakarta : Bumi Aksara.

Iqbal, Hasan. 2012. *Pokok-Pokok Materi Statistic 2. Edisi Kedua.* Jakarta : Bumi Aksara.

Kotler dan Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1.* Jakarta : Erlangga.

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1.* Jakarta : PT Indeks (Gramedia).

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 2.* Jakarta : PT Indeks (Gramedia).

Kotler dan Keller. 2009. *Ahli Bahasa Benyamin Molan Manajemen Pemasaran Edisi Ke Tigabelas Jilid 1 dan 2 Cetakan Keempat.* Jakarta : PT Indeks.

Kotler, Philip. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Ke 12.* Jakarta : Erlangga.

Mamang, Etta Sangadji. 2013. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Ke 12.* Jakarta : Erlangga.

Priansa, Doni. 2017. *Prilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Komputer*. Bandung : CV Alfabeta.

Sangji, Etta Mamang Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.* Bandung : Andi.

Suyanto, Danang. 2014. *Praktik Riset Konsumen Cetakan Pertama*. Jakarta : Buku Seru.

Sugiyono. 2017. *MetodePenelitianKuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono.2013.*MetodePenelitianKuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta