ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang (Studi Kasus Pada Cafe Shisha Corner)

Oleh Muhammad Fauzi

Kualitas pelayanan adalah harapan sebagai keinginan pelanggan daripada layanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. Salah satu *cafe* yang berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumennya adalah Cafe Shisha Corner yang beralamat di Jl. Singosari no. 20, Enggal Bandar Lampung. Berdiri sejak tahun 2009 Cafe Shisha Corner menawarkan tidak hanya menyajikan makanan tetapi didesain sebagai tempat bersantai dan berkumpul untuk para pengunjungnya.

Masalah yang dihadapi Cafe Shisha Corner adanya penurunan jumlah pengunjung pada bulan April mengalami penurunan sebesar -10 %. Meskipun di bulan-bulan lainnya mengalami kenaikan namun hal ini harus menjadi acuan bagi pihak manajemen Cafe Shisha Corner agar mengevaluasi dan memaksimalkan pelayanannya. Perumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan mempengaruhi niat konsumen untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk yang ada di Cafe Shisha Corner?.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat pembelian ulang konsumen Cafe Shisha Corner. Perumusan hipotesis adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif pada niat pembelian ulang konsumen Cafe Shisha Corner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai nilai R square diperoleh sebesar 0,188 atau sama dengan 18,80%. Angka tersebut mempunyai arti bahwa sebesar 18,80% variabilitas niat pembelian ulang konsumen Cafe Shisha Corner yang terjadi dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan, dengan kata lain, besarnya kualitas pelayanan terhadap turun naiknya niat pembelian ulang konsumen Cafe Shisha Corner sebesar 18,80%, dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi kualitas pelayanan berpengaruh positif pada niat pembelian ulang konsumen Cafe Shisha Corner dapat diterima. Sebaiknya Cafe Shisha Corner terus meningkatkan kualitas pelayanan yang digunakan untuk meningkatkan niat pembelian ulang konsumen. Hal yang dapat dilakukan oleh Cafe Shisha Corner

adalah dengan lebih meningkatkan kualitas layanan yang terfokus pada aspek keramahan para karyawan dan kecepatan dalam penyediaan makanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Niat Pembelian