

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG (Studi Kasus Pada RM Ayam Bakar Pak Gendut Bandar Lampung)

Oleh

Dewi Marini

Perkembangan dunia usaha saat ini telah membawa para pelaku dunia usaha ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan konsumen. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang kuliner, kualitas pelayanan atau *service quality* menjadi suatu hal yang penting. Variabel ini sangat penting dalam proses keputusan pembelian karena pelayanan yang memuaskan konsumen akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang pada akhirnya akan meningkatkan penjualan. Berkaitan dengan kondisi tersebut, maka RM Ayam Bakar Pak Gendut harus menciptakan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya agar konsumen lebih dapat mempertimbangkan untuk kembali melakukan pembelian ulang.

Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah Berdasarkan data yang terdapat pada tabel nilai penjualan Rumah Makan Ayam Bakar Pak Gendut periode bulan Januari 2012 hingga bulan Agustus 2012 menunjukkan ketidakstabilan atau dapat dikatakan mengalami fluktuasi setiap bulannya. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan konsumen dapat merasakan kepuasan akan pelayanan yang telah diberikan, dengan demikian

konsumen akan selalu puas dan ingin kembali mengkonsumsi produknya serta bercerita positif tentang produknya, maka pokok permasalahan yang akan dibahas adalah “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap niat pembelian ulang konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Pak Gendut ?”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat pembelian ulang pada RM Ayam Bakar Pak Gendut Bandar Lampung.

Hipotesis pada penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap niat pembelian ulang konsumen RM Ayam Bakar Pak Gendut.

Alat analisis yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif. Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah konsumen RM Ayam Bakar Pak Gendut yang dilakukan dengan teknik *convenience sampling* dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang konsumen RM Ayam Bakar Pak Gendut. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan adalah 54,5%. Hal ini menunjukkan semakin meningkat kualitas pelayanan maka konsumen berkemungkinan besar akan melakukan niat pembelian ulang pada RM Ayam Bakar Pak Gendut.

Adapun saran yang diberikan berdasarkan penelitian ini RM Ayam Bakar Pak Gendut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mempererat hubungan dengan konsumen. Selain itu RM Ayam Bakar Pak Gendut juga harus memberikan pelatihan – pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja dan keterampilan karyawan.

