

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Surya Bakery Kota Bengkulu.

Oleh:
Satria Bayu Anggara¹
Eti Arini²

Penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas layanan dan harga dalam memengaruhi keputusan pembelian konsumen di tengah persaingan yang semakin ketat di industri roti. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen di Surya Bakery, Kota Bengkulu, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian terdiri dari konsumen yang pernah membeli produk di Surya Bakery, Kota Bengkulu. Sampel penelitian terdiri dari 130 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis melalui uji-t dan uji-F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara bersamaan, kualitas layanan dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Nilai *adjusted R-squared* sebesar 0,265 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga menjelaskan 26,5% variasi dalam keputusan pembelian, sedangkan 73,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar cakupan penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian, Surya Bakery.

ABSTRACT

The Influence of Service Quality and Price on Purchase Decisions at Surya Bakery in Bengkulu City.

By:
Satria Bayu Anggara¹
Eti Arini²

This study is based on the importance of service quality and price in influencing consumer purchasing decisions amid increasingly intense competition in the bakery industry. The purpose of this study is to determine the effect of service quality and price on consumer purchasing decisions at Surya Bakery in Bengkulu City, both partially and simultaneously. This study employs a quantitative approach. The population consists of consumers who have purchased products at Surya Bakery in Bengkulu City. The sample comprises 130 respondents selected using purposive sampling. Data collection was conducted through observation, documentation, and a questionnaire using a Likert scale. The data analysis techniques used included validity and reliability tests, classical assumption tests, descriptive analysis, multiple linear regression analysis, the coefficient of determination, and hypothesis testing via t-tests and F-tests.

The results indicate that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, and price has a positive and significant effect on purchasing decisions. Simultaneously, service quality and price have a positive and significant effect on purchasing decisions. The adjusted R-squared value of 0.265 indicates that service quality and price account for 26.5% of the variation in purchasing decisions, while 73.5% is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: *Service Quality, Price, Purchasing Decision, Surya Bakery.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Industri makanan dan minuman merupakan salah satu industri dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia. Menurut data dari Kementerian Perindustrian Republik Indonesia (2024), industri makanan dan minuman terus menyumbang pangsa terbesar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) industri pengolahan nonmigas dengan kontribusi mencapai 39,91%. Diantara subsektor yang berkembang pesat, industri roti menonjol, ditandai dengan peningkatan yang stabil dalam jumlah pabrik roti dan kue di seluruh negeri. Seiring pergeseran gaya hidup masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan, meningkatnya konsumsi makanan siap saji, serta evolusi industri restoran lokal, persaingan di industri roti semakin ketat dari hari ke hari.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bengkulu, perekonomian Kota Bengkulu terus mengalami pertumbuhan, termasuk di sektor perdagangan dan usaha yang memenuhi kebutuhan konsumsi masyarakat. Kondisi ini menandakan adanya peluang bagi usaha makanan dan roti untuk memenuhi permintaan masyarakat sambil menghadapi persaingan usaha yang semakin beragam.

Pertumbuhan aktivitas komersial dan belanja konsumen di Kota Bengkulu menciptakan lingkungan bisnis yang mendukung pertumbuhan Surya Bakery. Sebagai usaha yang bergerak di bidang produksi roti dan kue, Surya Bakery harus mempertimbangkan berbagai faktor yang dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Dua faktor yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah kualitas

layanan dan harga. Kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan Surya Bakery dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, sedangkan harga berkaitan dengan penilaian pelanggan terhadap keterjangkauan harga serta apakah harga tersebut sesuai dengan kualitas dan manfaat produk yang diterima.

Dalam konteks persaingan di industri makanan dan roti di Kota Bengkulu, kemampuan untuk mempertahankan pelanggan merupakan faktor kunci. Pelanggan memiliki beragam pilihan saat memilih produk sejenis, sehingga keputusan pembelian mereka dapat dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap layanan pelanggan serta pertimbangan terkait harga produk. Oleh karena itu, kondisi ekonomi dan perdagangan di Kota Bengkulu menjadi latar belakang yang menegaskan pentingnya penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian pelanggan Surya Bakery.

Dalam lingkungan yang sangat kompetitif, perusahaan harus mempertahankan pelanggannya dengan menyediakan layanan berkualitas tinggi dan menetapkan harga yang wajar. Menurut Vianita et al. (2025), Kualitas pelayanan dianggap sebagai salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Sebuah penelitian oleh Sundari & Lailla (2025) juga menunjukkan bahwa harga yang sesuai dengan kualitas produk mendorong konsumen untuk mengambil keputusan pembelian.

Penelitian tentang kualitas pelayanan dan harga penting karena keduanya berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian konsumen. Pembelian yang tinggi mendorong pertumbuhan penjualan dan keberlanjutan perusahaan, sementara

kualitas pelayanan yang buruk atau harga yang tidak sesuai harapan konsumen berisiko membuat perusahaan kehilangan pelanggan dan daya saing.

Bagi Surya Bakery, Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan untuk meningkatkan kualitas layanan serta menetapkan harga dengan lebih efektif, yang bertujuan untuk mendorong keputusan pembelian konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini dianggap penting untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Surya Bakery, Kota Bengkulu.

Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan terkait dengan kualitas pelayanan, harga, dan keputusan pembelian. Penelitian yang dilakukan oleh Maulana et al. (2025), menemukan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Suci Supermarket, Kabupaten Majalengka. Penelitian yang dilakukan oleh Hernawanti & Noviyanti (2025), juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Makanan Beku Anjani di Tangerang. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Ardina et al. (2025), menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan harga memengaruhi keputusan pembelian di Restoran dan Kafe Semesta.

Namun, penelitian-penelitian tersebut sebagian besar berfokus pada industri ritel, restoran, dan frozen food, sementara kajian khusus mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian di toko roti di Bengkulu masih terbatas. Selain itu, kondisi pasar dan karakteristik konsumen

bervariasi antar wilayah, sehingga temuan penelitian sebelumnya belum tentu dapat diterapkan pada Surya Bakery di Bengkulu.

Penelitian ini berfokus pada Surya Bakery di Kota Bengkulu, hingga saat ini belum banyak penelitian yang mengkaji dampak kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada usaha tersebut. Selain itu, penelitian ini dilakukan ditengah persaingan yang semakin ketat di industri roti Kota Bengkulu, sehingga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai karakteristik perilaku konsumen roti lokal.

Penelitian ini mengadopsi teori kualitas pelayanan yang dijelaskan dalam model SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Yanto et al., 2025). Variabel harga diukur dengan menggunakan beberapa indikator, termasuk keterjangkauan harga, kesesuaian antara harga dan kualitas produk, daya saing harga, serta kesesuaian antara harga dan manfaat yang diperoleh oleh konsumen (Lestari et al., 2025). Keputusan untuk melakukan pembelian diukur melalui loyalitas terhadap produk, pola pembelian, pemberian rekomendasi kepada individu lain, serta frekuensi pembelian yang berulang (Anies Nor Kholidah et al., 2025). Teori-teori tersebut diterapkan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan harga, serta dampaknya terhadap keputusan pembelian konsumen di Surya Bakery yang terletak di Kota Bengkulu.

Surya Bakery adalah sebuah toko roti yang berlokasi di Jalan Kinibalu, Kelurahan Kebun Tebeng, Kota Bengkulu. Surya Bakery menawarkan berbagai macam roti dan kue dengan target pasar masyarakat umum. Berdasarkan

pengamatan awal pada bulan Mei 2026, terlihat antrian panjang pelanggan pada jam-jam tertentu, Terutama antara pukul 16.00 – 18.00 WIB, yang mengakibatkan waktu pelayanan menjadi lebih lama.

Berdasarkan pengamatan tersebut, peneliti juga menemukan masalah terkait keputusan pembelian produk. Hasil wawancara yang dilakukan dengan sejumlah konsumen pada bulan Mei 2026 menunjukkan bahwa rekomendasi kepada pihak lain belum diberikan oleh konsumen, dan pembelian ulang tidak selalu dilakukan. Konsumen bernama Sangkut Wijaya wawancara pada bulan Mei 2026 mengatakan bahwa kualitas pelayanan masih kurang dibandingkan toko Bakery lainnya. Konsumen bernama Yogenra mengatakan bahwa harga beberapa produk masih perlu disesuaikan dengan ukuran dan manfaat yang diterima.

Berdasarkan fenomena tersebut, fokus penelitian ini terletak pada analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian di Surya Bakery Kota Bengkulu. Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoretis bagi perkembangan manajemen pemasaran, serta berfungsi sebagai panduan praktis bagi Surya Bakery dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan merumuskan strategi harga yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Sehubungan dengan hal tersebut, ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Surya Bakery Kota Bengkulu.”**

1.2. Identifikasi Masalah

1. Kualitas Pelayanan yang belum konsisten.

2. Harga produk bakery menjadi bahan pertimbangan konsumen sebelum membeli.
3. Masih banyak konsumen yang enggan membeli di Surya Bakery Kota Bengkulu.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian yang baik bersifat terarah dan memerlukan batasan yang jelas agar ruang lingkupnya tidak meluas serta tetap fokus pada tujuan, sehingga terhindar dari kesalahan dan penyimpangan dari pokok pembahasan. Penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian, baik dalam konteks secara parsial maupun simultan.

1.4. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Surya Bakery Kota Bengkulu?
2. Apakah Harga (X_2) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Surya Bakery Kota Bengkulu?
3. Apakah Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Surya Bakery Kota Bengkulu?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Surya Bakery Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Surya Bakery Kota Bengkulu.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) secara simultan terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Surya Bakery Kota Bengkulu.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoretis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga, dan pengambilan keputusan dalam pembelian.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan bagi Surya Bakery dalam meningkatkan pelayanan dan strategi harga.
2. Menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

1.6.3. Manfaat Akademis

1. Wawasan dan pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen pemasaran diharapkan dapat ditingkatkan.
2. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.
3. Menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa, khususnya dalam memahami penerapan analisis kuantitatif.

