

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Menu Terhadap Keputusan Pembelian Di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya

Abstract : *The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality (Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) and menu diversity on purchasing decisions at Café Socolatte, Pidie Jaya Regency. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis using the SPSS program. The results showed that simultaneously service quality and menu diversity had a positive and significant effect on purchasing decisions at Café Socolatte, Pidie Jaya Regency. Partially, service quality, physical evidence of reliability, responsiveness, assurance, empathy and menu diversity have a positive and significant effect on purchasing decisions at Café Socolatte, Pidie Jaya Regency.*

Keywords: *Service Quality, Menu Diversity, Purchasing Decisions*

**Zahara¹, Agustinawati²,
Siti Maimunah³**

¹Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Bisnis
Universitas Malikussaleh

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas
Malikussaleh

*Email:

zahara.mhs@unimal.ac.id

Corresponding Author

agustinawati@unimal.ac.id

PENDAHULUAN

Dewasa ini berbagai organisasi baik bisnis Jasa dan Industri telah merubah paradigma dan orientasi produsen menjadi orientasi Masyarakat. Perusahaan dan Sumber daya manusia dikonsentrasikan kepada pelayanan masyarakat, Pembuatan produk dan jasa harus terus bernilai tambah, berdaya saing, disamping mengatur strategi pemasaran dan pelayanan yang prima sehingga konsumen melakukan pembelian. Bisnis makanan dan minuman atau yang biasa kita sebut bisnis kuliner adalah bisnis yang tak terkalahkan. Kabupaten Pidie Jaya ada tempat singgah bernama café Socolatte. Yang beralamat di Jl. Banda Aceh - Medan, Desa Baroh Musa, Kecamatan Bandar Baru, Kabupaten Pidie Jaya. Pada mulanya petani coklat di pidie jaya hanya memproduksi bubuk coklat dalam bentuk kemasan untuk di pasarkan keluar daerah, tetapi lama kelamaan mereka mulai menciptakan beraneka ragam makanan dan minuman berbahan olahan biji coklat sehingga berdirilah sebuah café coklat yaitu Socolatte, café tersebut berdiri persis di depan pabrik penggilingan biji coklat. Café socolatte usaha yang bergerak dibidang pengelolaan makanan dan minuman dengan bahan baku utama biji kakao, sehingga menghasilkan produk siap saji, café socolatte ini berdiri pada tahun 2010, namun dikenal oleh masyarakat banyak pada lima tahun terakhir ini dan proses pengelohannya dilakukan oleh seorang petani ahli yang telah berpengalaman tentang biji kakao. Café socolatte menawarkan berbagai macam produk coklat, mulai dari produk minuman hingga makanan

Selera makan setiap orang berbeda-beda, jika sebuah café menawarkan menu yang beranek ragam, maka akan lebih mudah bagi sebuah café untuk menarik konsumen, karena semakin banyak pilihan yang ditawarkan di café maka semakin mudah bagi konsumen untuk memilih menu sesuai keinginannya. konsep tempatnya ada indoor maupun outdoor dengan nuansa design rumah kaca ditambah banyaknya pepohonan dan ayunan yang di zaman milenial sekarang cukup instagramable untuk berfoto-foto dan tersedia fasilitas-fasilitas yang cukup lengkap untuk kebutuhan para konsumen yang ingin datang.

Tingkat keputusan pembelian atas pelayanan dan keragaman menu yang diberikan oleh café socolatte masih kurang. karena para pelanggannya yang menyatakan masih banyak pelayanan yang kurang dari café socolatte. Banyak diantara pelanggan masih mengeluhkan tentang kurang ramah dan tanggapnya pelayan dalam melayani pelanggannya, waktu penyajian makanan lama, rasa masakan yang

terkadang hambar, hal ini dapat membuat para pelanggan merasa kurang puas dan enggan untuk berkunjung kembali ke café socolatte.

TINJAUAN PUSTAKA

Keputusan Pembelian

Yusuf (2021), keputusan pembelian adalah suatu pemikiran dimana individu mengevaluasi berbagai pilihan dan membuat pilihan pada suatu produk dari banyak pilihan. Keputusan pembelian yang dilakukan seseorang konsumen melibatkan keyakinan konsumen dalam suatu produk sehingga muncul rasa percaya diri atas tindakan yang diambil, rasa percaya diri konsumen atas keputusan pembelian yang diambilnya menandakan sejauh mana konsumen memiliki keyakinan diri atas keputusan memilih suatu produk (Saleh, 2018).

Kualitas Pelayanan

Manengal, (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. kemudian menurut Abduh & Syarif, (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Keragaman Menu

Kotler dan Armstong (2018) mengatakan bahwa Keragaman Menu merupakan kumpulan seluruh menu dan barang yang ditawarkan pelaku usaha kepada konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha harus membuat keputusan yang tepat mengenai Keragaman Menu yang ditawarkan, karena dengan adanya Keragaman Menu akan memberikan kemudahan kepada konsumen untuk memilih dan melakukan keputusan pembelian sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Riftian dan Nur Maulidya, (2021), Keragaman Menu merupakan kondisi yang tercipta dari ketersediaan barang dalam jumlah dan jenis yang sangat variatif sehingga menimbulkan banyaknya pilihan dalam proses belanja konsumen. Sementara Cholik et al., (2022) juga mengatakan bahwa Keragaman Menu adalah mulai dari rasa, ukuran juga kualitas serta ketersediaan produk tersebut mempunyai arti yang sama dengan Keragaman Menu.

METODE PENELITIAN

Data

Penelitian ini dilakukan di Café Socolatte Kab. Pidie Jaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung yang ada di Café Socolatte di Kabupaten Pidie Jaya yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti Sugiyono (2019). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan survey melalui penyebaran kuisioner dan observasi di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya. Data dikumpulkan menggunakan alat bantu kuisioner berupa daftar pertanyaan terstruktur dengan alternatif jawaban yang tersedia (Nugroho, 2018).

HASIL PENELITIAN

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas semua item pernyataan dalam penelitian dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan seluruhnya sebagai data penelitian. semua butir pernyataan yang diuji menghasilkan nilai r -hitung $>$ r -tabel yaitu 0,1966 dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05.

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Konstan	Hasil
Bukti Fisik (X ₁)	0,887	0,60	Reliabilitas
Kehandalan (X ₂)	0,897	0,60	Reliabilitas
Daya Tanggap (X ₃)	0,896	0,60	Reliabilitas
Jaminan (X ₄)	0,833	0,60	Reliabilitas
Empati (X ₅)	0,905	0,60	Reliabilitas
Keragaman Menu (X ₆)	0,857	0,60	Reliabilitas
Keputusan Pembelian (Y)	0,924	0,60	Reliabilitas

Sumber : Data diolah (2023)

Uji Multikolinieritas

Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa semua nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10. Bukti Fisik (X₁) sebesar 0,080, Kehandalan (X₂) sebesar 0,109, Daya Tanggap (X₃) sebesar 0,078, Jaminan (X₄) sebesar 0,069, Empati (X₅) sebesar 0,066, dan Keragaman Menu (X₆) sebesar 0,10.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Bukti Fisik	.080	12.538
Kehandalan	.109	9.209
Daya Tanggap	.078	12.811
Jaminan	.069	14.420
Empati	.066	15.079
Keragaman Menu	.100	10.031

Sumber : Data diolah (2023)

PEMBAHASAN

Berdasarkan maka persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 0,846 + 0,434X_1 + 0,159 X_2 + 0,6X_3 + 0,487X_4 + 0,253X_5 + 0,463X_6 + \epsilon$$

Nilai konstanta (a) sebesar 0,846, bila nilai koefisien regresi untuk variabel bukti fisik, kedandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan keragaman menu diasumsikan sama dengan nol maka nilai keputusan pembelian sama dengan 0,846.

Variabel bukti fisik (X₁) memperoleh nilai koefisien sebesar 0,434 menunjukkan hubungan positif (searah) terhadap Keputusan Pembelian artinya setiap ada kenaikan dalam mengikuti Bukti Fisik diprediksi akan meningkatkan Keputusan Pembelian pada Café Socolatte di Kabupaten Pidie Jaya, H₁ diterima (p = 0,000). Variabel kehandalan (X₂) memperoleh nilai koefisien sebesar 0,159 menunjukkan hubungan positif (searah) terhadap Keputusan Pembelian artinya setiap ada kenaikan dalam mengikuti Kehandalan diprediksi akan meningkatkan Keputusan Pembelian pada Café Socolatte di Kabupaten Pidie Jaya, H₂ diterima (p = 0,04). Variabel daya tanggap (X₃) memperoleh nilai koefisien sebesar 0,6 menunjukkan hubungan positif (searah) terhadap Keputusan Pembelian artinya setiap ada kenaikan dalam mengikuti Daya Tanggap diprediksi akan meningkatkan Keputusan Pembelian pada Café Socolatte di Kabupaten Pidie Jaya, H₃ diterima (p = 0,000). Variabel Jaminan (X₄) memperoleh nilai koefisien sebesar 0,487 menunjukkan hubungan positif (searah) terhadap Keputusan Pembelian artinya setiap ada kenaikan dalam mengikuti Jaminan diprediksi akan meningkatkan Keputusan Pembelian pada Café Socolatte di Kabupaten Pidie Jaya, H₄ diterima (p = 0,000). Variabel Empati (X₅) memperoleh nilai koefisien sebesar 0,253 menunjukkan hubungan positif (searah) terhadap Keputusan Pembelian artinya setiap

ada kenaikan dalam mengikuti Empati diprediksi akan meningkatkan Keputusan Pembelian pada Café Socolatte di Kabupaten Pidie Jaya, H_5 diterima ($p = 0,008$). Variabel keragaman menu (X_6) memperoleh nilai koefisien sebesar 0,463 menunjukkan hubungan positif (searah) terhadap Keputusan Pembelian artinya setiap ada kenaikan dalam mengikuti Keragaman Menu diprediksi akan meningkatkan Keputusan Pembelian pada Café Socolatte di Kabupaten Pidie Jaya, H_6 diterima ($p = 0,000$). hasil regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	Constant	.846	.738		
X1	.434	.103	.262	4.198	.000
X2	.159	.116	.073	2.370	.040
1 X3	.600	.078	.487	7.710	.000
X4	.487	.129	.253	3.770	.000
X5	.253	.094	.185	2.693	.008
X6	.463	.089	.292	5.222	.000

Sumber : Data diolah (2023)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas Pelayanan dan keragaman menu terhadap keputusan pembelian di café socolatte Kabupaten Pidie Jaya dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan keragaman menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya. Secara parsial kualitas pelayanan, bukti fisik kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan keragaman menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Café Socolatte Kabupaten Pidie Jaya.

REFERENSI

- Abduh, R., & Syarif, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Dapur Indonesia Menteng). *Ikraith-Ekonomika*, 5(3), 236–245. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v5i3.2459>
- Agustinawati, A. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Kuliner Dengan Pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Visioner & Strategis*, 5(2).
- Agustinawati, A., Samsidar, S., Bahri, H., Juliana, J., & Pendi, P. (2021). The Influence of Customer-Centric Strategy Toward Tourist Satisfaction. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBA)*, 1(2), 347-354.
- Agustinawati, A., & Samsidar, S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Pariwisata Kota Lhokseumawe. *Negotium: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(1), 11-17.
- Agustinawati, A., & Yusuf, M. (2019, October). An Investigation of Tourist Satisfaction on Tourism Destination. In *Proceedings of the 1st International Conference on Finance Economics and Business, ICOFEB 2018, 12-13 November 2018, Lhokseumawe, Aceh, Indonesia*.
- Agustinawati, A., Samsidar, S., Bahri, H., Devi, M. S., & Muntari, Z. (2022). Studi Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Berkunjung Wisatawan Domestik Ditinjau Dari Perspektif Daya Tarik Destinasi Wisata Hutan Lindung Kota Langsa. *Negotium: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(1), 122-127.
- Agustinawati, A. A. (2023). Perspektif Wisatawan Terhadap Destinasi Pariwisata Danau Lut Tawar Aceh Tengah. *Negotium: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1), 40-47.
- Agustinawati, S., & Yusuf, M. (2022). The Impact of Halal Tourism Marketing Mix on Satisfaction.
- Agustinawati, A. (2018). Pengaruh Servqual Dimension terhadap Kepuasan Wisatawan pada Obyek Wisata Pantai di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 7(1).
- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Altair, N., & Sukresna, I. M. (2022). Pengaruh Layanan Kualitas, Makanan, Kwajaran Harga, Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal Of Management*, 11(1), 1–14.
- Analta, M. P. (2021). *Strategi Pemasaran Bisnis Kafe (Studi Perbandingan Searah Koffie dan Classy Coffee)*.
- Andriano, A., Arman, A., Azhari, A., & Putra, R. (2022). The Effect Of Product Quality, Price And Distribution On The Purchase Decision Of Aviator Brand Bike (Survey of Bike Shops in Bangkinang City). *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 4(1), 114–123. <https://doi.org/10.55768/jrmi.v4i1.98>
- Anggraini, A. B., & Saino, S. (2021). Pengaruh Harga, Physical Evidence, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Mie Gacoan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 1591–1599. <https://doi.org/10.26740/jptn.v10n1.p1591-1599>
- Ariningtyas, E., & Rachmawati K, I. A. K. (2020). Menguji Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Produk, Store Atmosphere, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Wedangan Jimboeng. *Excellent*, 7(1), 115–123. <https://doi.org/10.36587/exc.v7i1.670>
- Edyansyah, T. (2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan SPBU Pantan Labu Aceh Utara. *Jurnal Visioner & Strategis*, 5(2).
- Ghozali, imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gmbh, S. B. H. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Liung, H., & Syah, T. Y. R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, 8 (2)(9).

- Manengal, B. K. J. A. A. Y. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42–46.
- Noerhamzah, M. A., Widarko, A., & Asiyah, S. (2021). Pengaruh Lokasi, Harga, Keragaman Menu Terhadap Keput Pembelian (Study Kasus Pada Konsumen Cokelat Klasik di Candi Badut Kota Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen*, 82–94.
- Putra, M. A., Adnan, A., & Maimunah, S. (2021). Pengaruh Atmosfer Cafe, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Station Coffee Premium Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 10(2).