

Laporan Penelitian

**STRATEGI PENERAPAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN RICA PADI
KOTA SORONG**



Oleh:

Jondeway Andi Hasan
NIDN. 1418037501

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SORONG
2021

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN

1. Judul Penelitian/Pengabdian : STRATEGI PENERAPAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN RICA PADI KOTA SORONG
2. Bidang Penelitian/Pengabdian : Ekonomi
3. Ketua
 - a. Nama Lengkap : Jondeway Andi Hasan
 - b. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - c. NIDN : 1418037501
 - d. Disiplin ilmu : Manajemen
 - e. Pangkat/Golongan : III B
 - f. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - g. Fakultas : Ekonomi
 - h. Program Studi : Manajemen
 - i. Alamat : Kilo 11 Kota Sorong
 - j. Telpon/Faks/E-mail : jondeway18@gmail.com
4. Jumlah Anggota
 - a. Nama Anggota I :
 - b. Nama Anggota II : Arfana Ibrahim
 - c. Nama Anggota III :-
5. Lokasi Penelitian/Pengabdian : Kota Sorong
6. Waktu Pelaksanaan :-
7. Jumlah biaya : 1.000.000
8. Sumber Pembiayaan : Mandiri

Sorong, 05/10/2021

Pelaksana



Jondeway Andi Hasan

1418037501

Mengetahui,
Dekan

Jaya Dero Pua Rawi, SE, MM
1417038801

Menyetujui,
Kepala,

Muhammad Syahrul Kahar, S.Pd, M.Pd.
NIDN. 1406019001

STRATEGI PENERAPAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN RICA PADI KOTA SORONG

Oleh. Jondeway Andi Hasan

ABSTRAK

Penetapan harga dan kualitas pelayanan merupakan hal yang harus di perhatikan oleh suatu usaha terutama usaha rumah makan. Ketika suatu usaha berhasil mengaplikasikan hal tersebut maka akan berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam pembelian, sehingga tercapainya tujuan yaitu loyalitas dari pelanggan yang berujung pembelian ulang yang dapat menguntungkan bagi suatu usaha. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjelaskan dan menganalisis seberapa besar pengaruh penetapan harga dan kualitas pelayanan yang di berikan rumah makan Rica Padi kota Sorong kepada pelanggan terhadap keputusan pembelian. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi yaitu turun lapangan melalui kegiatan seperti melihat, memantau, dan menganalisa secara langsung disertai metode wawancara dengan menanyakan langsung kepada pelanggan melalui tanya jawab antara pewawancara dengan responden yaitu tentang penerapan harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

***Kata kunci:** Penerapan Harga, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*

ABSTRACT

Pricing and service quality are things that must be considered by a business, especially a restaurant business. When a business succeeds in applying this, it will affect customer decisions in purchasing, so that the goal is achieved, namely customer loyalty which leads to repeat purchases that can be profitable for a business. The purpose of this study was to determine, explain and analyze how much influence pricing and service quality provided by Rica Padi restaurant in Sorong city to customers on purchasing decisions. The method used in this study is the observation method, which is going down the field through activities such as viewing, monitoring, and analyzing directly accompanied by the interview method by asking customers directly through questions and answers between interviewers and respondents, namely about the application of prices and service quality to purchasing decisions.

***Keywords:** Pricing, Service Quality and Purchasing Decisions*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini banyak terjadi persaingan dalam dunia bisnis. Persaingan antar setiap rumah makan semakin ketat sehingga secara tidak langsung mempengaruhi suatu usaha untuk mempertahankan pangsa pasarnya.. Agar dapat bertahan, maka produsen di tuntut untuk lebih memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen terutama pada bagaimana cara untuk mempertahankan kesetiaan konsumennya.

Citra rumah makan yang sudah terbentuk di mata masyarakat sebagai tempat yang enak dan santai untuk menikmati menu dan hidangan yang tersedia. Rumah makan menjadi tempat yang menyenangkan, di dalam memuaskan untuk dapat menikmati menu atau hidangan yang tersedia dengan suasana santai dan nyaman. Dimana mereka dapat menghabiskan waktu berkumpul bersama keluarga,temanatau relasi dalam situasi yang informal.

Konsumen saat ini dimanjakan pilihannya dalam menentukan kemana menjatuhkan pilihan pada tempat makan. Hampir disetiap jalan tersedia pilihan alternatif kuliner,mulai dari yang kelas kaki lima, warung-warung makan, restoran hingga tempat-tempat lain yang selain menjual cita rasa makanan juga

menawarkan kenyamanan lebih yang terkadang harus dibayar dengan lebih mahal oleh konsumen. Kombinasi antara kualitas menu dan suasana lokasi di tempat makan, merupakan perpaduan yang banyak dicari oleh konsumen saat ini. (Juang novrianto, 2016)

Rumah makan RICA PADI merupakan salah satu usaha rumah makan yang ada di Kota Sorong yang telah berjalan selama kurang lebih 1 tahun. Usaha rumah makan ini memiliki banyak pelanggan setia sehingga stabilitas usaha tetap terjaga. Rumah makan RICA PADI menyediakan beberapa menu yang bervariasi.

METODE

Pendekatan dalam penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Proses pengambilan data menggunakan cara Observasi yaitu proses pengumpulan datanya dengan langsung turun lapangan melalui kegiatan seperti melihat, memantau, dan menganalisa secara langsung sehingga lebih jelas objek yang diamati, observasi juga merupakan kegiatan mengamati, yang diikuti pencatatan secara urut. Hal ini terdiri atas beberapa unsur yang muncul dalam fenomena di dalam objek yang diteliti. Hasil dari proses tersebut dilaporkan dengan laporan yang sistematis dan sesuai kaidah yang berlaku. Metode Wawancara/interview, yaitu pengumpulan datanya dengan cara menanyakan langsung kepada pelanggan atau konsumen melalui tanya jawab serta bertatap muka secara langsung. Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dibuat menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Dan kajian pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Penerapan Harga

Strategi penerapan harga adalah kebijakan perusahaan dalam menetapkan harga jual produk mereka. Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Strategi pemasaran yang ditawarkan dalam setiap menu pada rumah makan RICA PADI tergolong relative terjangkau dengan rasa yang enak dan berkualitas, sehingga rumah makan ini terkenal dengan jargon "Dijamin Murah Kalau Mahal Jangan Balik Lagi", karena harga yang diberikan bisa mencakup semua golongan dari pelajar hingga kalangan atas sehingga harga rumah makan RICA PADI mampu bersaing dengan rumah makan yang lainnya.

Menu minuman RICA PADI



Gambar: 1.1 Menu Makanan

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah salah satu cara yang dapat ditempuh untuk memahami harapan pelanggan dan kebutuhan pelanggan antara lain dengan melakukan pemantauan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang diberikan oleh rumah makan RICA PADI sangat baik dan ramah kepada pelanggan, pelayanan yang cepat, kualitas yang dapat diandalkan, daya tanggap yang baik sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi rumah makan RICA PADI.

a. Tempat

Pelayanan tempat yang disediakan di rumah makan RICA PADI sangat nyaman, interior ruangannya menarik, sirkulasi udara didalamnya selalu segar, pencahayaannya juga mencukupi, kebersihannya selalu terjaga serta juga menyediakan wifi sehingga pelanggan yang masih pelajar atau mahasiswa bisa makan sambil mengerjakan tugas.

Foto tampak dalam ruangan 1

Foto tampak dalam ruangan 2



Gambar: 1.2 Kondisi ruangan Rica Padi

b. Produk

Produk yang dijual adalah berupa makanan dan minuman yang beraneka ragam serta makanannya yang sangat cocok dilidah masyarakat kota Sorong. Menu yang paling best seller di rumah makan RICA PADI ini yaitu nasi ayam taliwang yang berasal dari Lombok dan nasi ayam panggang. Rumah makan RICA PADI juga menyediakan es krim yang rasanya bervariasi.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data wawancara yang di telah dilakukan pada rumah makan RICA PADI, dapat disimpulkan bahwa Harga dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Strategi penetapan harga yang diberikan sangat murah sehingga dapat dijangkau oleh semua kalangan, harga yang sesuai dengan kualitas rasa dan cocok untuk lidah masyarakat kota Sorong, daya saing harga juga dapat bersaing dengan warung makan lainnya.

Selain harga, kualitas pelayanan rumah makan RICA PADI juga sangat sopan dan ramah. Pelayanan yang cepat dalam melayani konsumen, kualitas yang dapat diandalkan dengan perlengkapan yang lengkap dan suasana tempat makan yang mendukung, serta tanggap yg baik dalam melayani dan menanggapi keluhan-keluhan konsumen. Sehingga dapat mempengaruhi konsumen untuk membeli kembali di rumah makan Rica Padi

LAMPIRAN



Daftar Pustaka

- Agus Riyanto. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan SSP (Special Super Penyet) . *Artikel Publikasi*, 6.
- Brigitte tombeng,Ferdy roring,Farlane s. rumokoy. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan,harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan raja oci manado. *22918-46765-1*, 892.
- fajar. (n.d.). Pengaruh kualitas masakan dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah makan padang citra sari ponorogo. *bab 1 fajar*, 1.
- Juang novrianto. (2016). Analisis kepuasan pelanggan pada restoran sop tunjang pertama (m1) di Pekanbaru. *article text*, 172.
- Kotler dan Armstrong. (2010). *prinsip-prinsip pemasaran*. jakarta: jilid 1 dan 2 edisi kedua belas.
- Nawawi dan Martini Hadari. (1992). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tjiptono . (2005). pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada rumah makan di kabupaten ngawi. *574-1013-1*, 60.