

## Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Catering Prasmanan Di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang

Dhany Alamsyah Iriyanto<sup>1</sup>, Tri Palupi Robustin<sup>2</sup>, Noviansyah Rizal<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: dhanyalamsyah16@gmail.com, tripalupirobustin@gmail.com, noviansyah.rizal@gmail.com

### INFO ARTIKEL

*Volume 6*  
*Nomor 3*  
*Bulan Maret*  
*Tahun 2024*  
*Halaman 560-566*

### ABSTRAK

Penjualan adalah hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mencapai target penjualan yang melampaui tujuan perusahaan dalam rangka menghasilkan keuntungan dan mendorong pertumbuhan perusahaan. Perusahaan ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian catering prasmanan Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis dengan uji parsial t dan uji simultan f serta koefisien determinasi. Penelitian menggunakan teknik *accidental sampling* dengan sampel sebanyak 60 responden perhitungan dengan rumus roscoe, populasi konsumen Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial dan simultan kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian catering prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonoerjo Lumajang.

Kata Kunci: Harga, Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan, Lokasi.

### ABSTRACT

Sales are very important for a company. It aims to achieve sales targets that exceed company goals in order to generate profits and encourage company growth. This company aims to determine the quality of service, price, and location on purchasing decisions for buffet catering Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang. This study uses quantitative methods and multiple linear regression analysis, hypothesis testing partial t test and simultaneous f test and the coefficient of determination. The study used accidental sampling technique with as many as 60 respondents calculation of the roscoe formula of the consumer population at Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang. The results showed that the results partially and simultaneously service quality, price, location significant effect on purchasing decisions for buffet catering at Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang.

Keywords: Location, Price, Purchasing Decisions, Service quality.

## PENDAHULUAN

Dimasa 5.0 sekarang salah satu tempat yang suka dikunjungi oleh masyarakat dan menjadi salah satu tempat favorit mereka dikala melepas penat setelah bekerja atau belajar ialah tempat wisata, dan yang tidak menjadi kalah penting ialah tempat kuliner, dimana sebagian besar masyarakat menyukai kuliner terutama dikalangan remaja dan orang dewasa. Industri Kuliner saat ini berkembang secara pesat dan cepat sehubungan dengan peningkatan pendapatan dan gaya hidup masyarakat yang semakin sejahtera. Hal ini tercermin dari banyaknya perusahaan baru yang memasuki industri makanan. Sandang, pangan dan papan merupakan hal yang dibutuhkan setiap orang.

Kualitas Pelayanan menurut Nur Indahsari & Roni, (2022) merupakan kualitas pelayanan berdasarkan prosedur pelayanan standart yang tersedia bagi konsumen, baik secara internal maupun eksternal. Pentingnya kualitas pelayanan terletak pada pemenuhan persyaratan serta keinginan konsumen dan juga melampaui harapan konsep tersebut konsep Tjiptono, (2016:79) dalam (Putri & Cahyani, 2023). Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan ditunjukan memberikan kenyamanan kepada konsumen. Penelitian dilakukan (Fadli, 2021) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian . Penelitian ini juga pernah dilakukan (Putri & Cahyani, 2023) yang menghasilkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan keputusan pembelian. Faktor kedua yaitu menurut Kotler (2018) dalam Ismiatun et al., (2022) harga mempersentasikan sejumlah uang harus dibayarkan konsumen atas barang yang dibelinya. Penelitian ini juga pernah dilakukan oleh (Arifa & Palupi Robustin, 2018) menghasilkan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Faktor ketiga yaitu menurut Latifah, (2023) lokasi yaitu perencanaan pelaksanaan dan tindakan program penyaluran produk maupun jasa pada tempat dan lokasi yang tepat. Pemilihan lokasi strategis, dekat dengan konsumen, kemudahan akses oleh konsumen sehingga mudah untuk dijangkau oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Lokasi pernah dilakukan penelitian oleh (Suharlina, 2023) menjabarkan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Bisnis kuliner yang berkembang pesat saat ini yaitu usaha catering. Semakin banyak orang yang tidak ingin di repotkan dengan urusan memasak untuk menjamu tamu dan mencari pilihan yang berbeda. Hal ini menjadi salah satu peluang cukup menjanjikan kesempatan bagi perusahaan besar untuk membuka bisnis atau usaha di dunia kuliner dan menjadi kesempatan bagi industri catering menawarkan peluang produk mereka kepada masyarakat luas. Selain memperoleh financial penyediaan catering harian juga dapat menjadi salah satu startegi perusahaan untuk mengevaluasi kualitas makanan yang diproduksi.

Dalam penelitian ini studi kasus pada salah satu warung makan yang ada di Wonorejo yaitu Catering Prasmanan Warung Pojok yang merupakan suatu usaha dibidang makanan. Usaha tersebut didirikan oleh Ibu Hj. Satuna dan H. Rusdi pada tahun 1922. Catering Prasmanan Warung Pojok terletak di jalan Wonorejo, Kecamatan Kedungjajang, Kabupaten Lumajang. Peneliti melakukan penelitian ini di Terminal Wonorejo dengan target yaitu konsumen pembeli catering prasmanan terutama di Warung Pojok Terminal Wonorejo. Berdasarkan data penjualan Catering Prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang dapat diketahui bahwa data penjualannya mengalami kestabilan , hal tersebut di dasari makanan yang diminati oleh konsumen dan tidak berfokus hanya pada 1 produk makanan. Berdasarkan fenomena yang diamati dan kesenjangan penelitian yang ditemukan dari hasil penelitian sebelumnya, peneliti tertarik melanjutkan penelitian mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian Catering Prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang”

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sampel sebanyak 60 responden, populasi penelitian ini yakni konsumen yang melakukan pembelian catering prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang. Berdasarkan hasilnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode *purposive sampling* dan *non probability sampling* digunakan penelitian ini untuk mendapatkan populasi tersebut. Didalam penelitian ini, kuisioner yang disebarakan secara offline digunakan untuk mengumpulkan data. Dilakukan validitas dan reliabilitas instrument, uji hipotesis dengan uji t, uji f dan koefisien determinasi, serta uji regresi linier berganda yang melibatkan normalitas, uji multikolinieritas, dan heterokedastisitas merupakan beberapa teknik analisis data, digunakan penelitian.

## RESULTS AND DISCUSSION

### Uji Instrumen

#### Hasil Pengujian Validitas

Hasil perhitungan koefisien korelasi menunjukkan bahwa semua elemen memiliki korelasi lebih dari 0,3. Hal ini berlaku untuk semua pernyataan terkait kualitas pelayanan, harga, lokasi dan keputusan pembelian. Dengan demikian, semua pernyataan dalam instrumen penelitian ini dapat dikatakan valid. Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa semua pernyataan dalam instrumen penelitian layak digunakan untuk mengumpulkan informasi dan data yang diperlukan

#### Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menghasilkan bahwa koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,759, untuk harga senilai 0,810 untuk lokasi yaitu 0,685, dan untuk keputusan pembelian sebesar 0,744. Dari pengujian reliabilitas ini, terbukti bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel- variabel tersebut memenuhi kriteria reliabilitas. Oleh karena itu, keusioner yang digunakan dapat dikatakan memenuhi syarat karena dapat menunjukkan nilai pengukuran yang konsisten ketika diterapkan pada orang sama pada waktu yang berbeda.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas Data

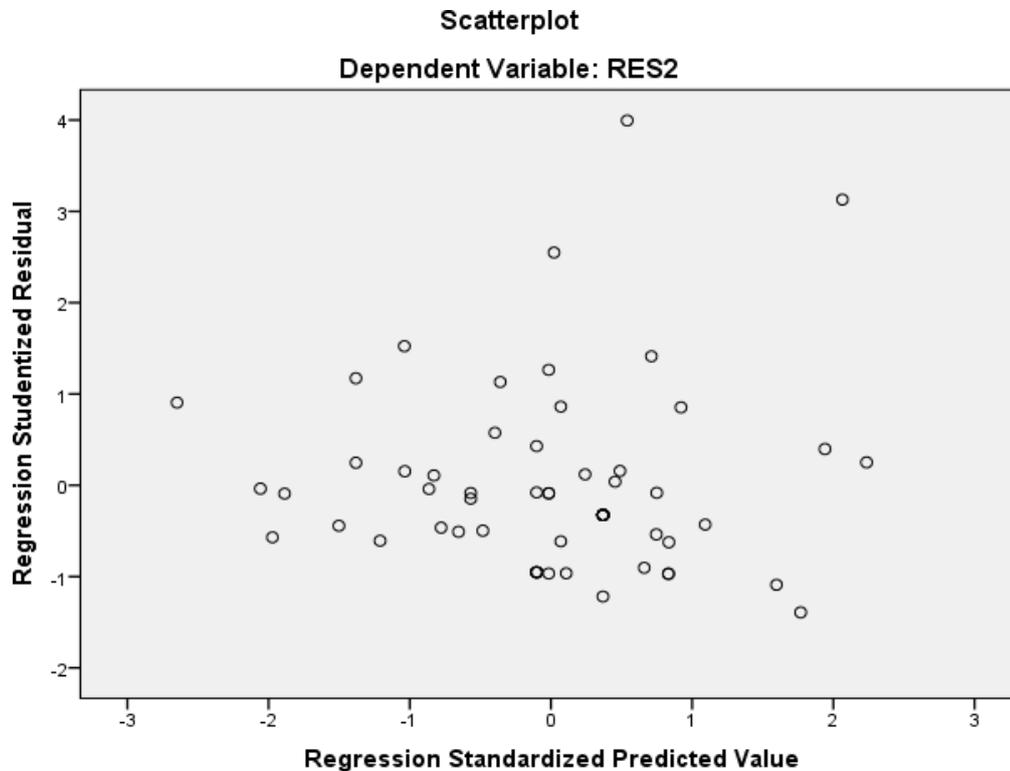
Uji normalitas dengan uji kolmogorov smirnov pada variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi diperoleh hasil nilai yang signifikan (Asym sig 2 tailed) tidak kurang dari ( $> 0,05$ ) dengan nilai signifikan (Asym Sig 2 tailed) sebesar 0.277. hasil dari pengujian one sample kolmogorov smirnov menunjukkan hasil uji normalitas penelitian ini berdistribusi normal, sehingga dapat memastikan data berdistribusi normal membantu menghasilkan analisis yang akurat, valid dan mudah diinterpretasikan.

#### Uji Multikolinieritas

Dari uji multikolinieritas mendapatkan nilai tolerance dengan nilai masing-masing X adalah X1 0,627, X2 0,486, X3 0,490 berarti lebih dari 0,1, sedangkan nilai VIF yaitu senilai X1 1,594, X2 2,059, X3 2,042 berarti kurang dari 10. Hasil menunjukkan bahwa model residu bebas dan memenuhi persyaratan uji multikolinieritas penelitian ini.

### Uji Heterokedastisitas

Dibawah ini adalah gambar keluaran SPSS yang menampilkan temuan pengolahan data untuk data uji heterokedastisitas yang digunakan penelitian ini :



**Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan scatterplot menjelaskan posisi residual tersebar dan tidak membentuk pola tertentu yang berarti model telah memenuhi kriteria tertentu. Maka dapat diartikan jika model residual ini diestimasi bebas dari heteroskedastisitas

#### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Berikut adalah persamaan yang dihasilkan uji regresi linier berganda:

$$Y = -3,850 + 0,370 KP + 0,422 H + 0,417 L + 1,263 e$$

Keterangan :

Y = Variabel Keputusan Pembelian

-3,850 = Konstans

0,370 = Koefisien Kualitas Pelayanan

0,422 = Koefisien Harga

0,417 = Koefisien Lokasi

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Harga

X3 = Lokasi

1. Ketika nilai dari kualitas pelayanan, harga, lokasi adalah 0, variabel keputusan pembelian akan menurun senilai -3,850.
2. Setiap kenaikan satu unit variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan variabel keputusan pembelian senilai 0,370. Demikian pula, setiap penurunan satu unit dalam keputusan pembelian akan menurunkannya senilai 0,370
3. Koefisien harga senilai 0,422 menunjukkan tiap kenaikan satu unit harga akan meningkatkan variabel keputusan pembelian senilai 0,422. Sebaliknya penurunan satu unit dalam variabel keputusan pembelian akan menurunkannya sebesar 0,422

4. Setiap kenaikan satu unit dalam lokasi akan meningkatkan variabel keputusan pembelian senilai 0,417. Sebaliknya penurunan satu unit dalam variabel keputusan pembelian akan menurunkan senilai 0,417

### Pengujian Hipotesis

#### Hasil Uji t

Kriteria yang dipakai uji t ini yakni apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau tingkat signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Nilai  $t_{tabel}$  ditentukan  $df$  dengan menggunakan rumus  $df = n - 3 - 1$  dengan signifikansi 5% yaitu  $df = 60 - 3 - 1 = 56$ . Maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 0,258. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil uji t pada tabel berikut ini :

**Tabel 1. Hasil Uji t**

Variabel	T	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	5,914	,000	Berpengaruh
Harga	5,127	,000	Berpengaruh
Lokasi	3,266	,002	Berpengaruh

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner SPSS 2024

#### Hasil uji t menentukan :

1. Nilai signifikan untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $5,914 > 0,258$ . Disimpulkan  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak maka dijelaskan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.
2. Nilai signifikan untuk pengaruh harga pada keputusan pembelian sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $5,127 > 0,258$ . Dapat disimpulkan  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak sehingga dijelaskan harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian.
3. Nilai signifikan untuk pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian sebesar  $0,002 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $3,266 > 0,258$ . Disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak maka dijelaskan lokasi berpengaruh secara parsial pada keputusan pembelian.

#### Hasil Uji F ( Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya digunakan menentukan pengaruh variabel bebas dengan model tertentu terhadap variabel terikatnya. Untuk melakukan pengujian F terhadap variabel independen, maka memerlukan hasil  $F_{tabel}$ . Hasil  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 0,05 atau 5% dengan derajat bebas yang ditentukan dengan rumus  $df_1$  (jumlah variabel -1) dan  $df_2$  ( $n - k - 1$ ). Dimana  $n$  = jumlah sampel, sedangkan  $k$  = jumlah variabel independen. Hasil uji F dapat dilihat tabel berikut :

**Tabel 2. Uji F ( Simultan)**

Variable	F	Sig	Keterangan
X1, X2 dan X3	93,074	,000	Berpengaruh

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner SPSS 2024

Uji F simultan variabel pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi menghasilkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 93,074 dengan tingkat signifikan 0.000. dengan menggunakan tingkat signifikan 5% atau 0,05, terdapat nilai  $f_{tabel}$  senilai 2,77. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $f_{hitung}$  sebesar 93,074 melebihi  $f_{tabel}$  2,77, yang mengindikasikan penolakan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan penerimaan hipotesis alternatif ( $H_a$ ). Pengujian uji F menunjukkan secara simultan, kualitas pelayanan, harga, lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada catering prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang.

#### Hasil Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang di dapatkan yakni sebesar 0,833. Artinya sebesar 83,3% variabel keputusan pembelian dapat dijelaskan variabel independent, yakni pengaruh kualitas pelayanan,

harga, lokasi sebanyak 16,7%, variabel keputusan pembelian dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti variabel kualitas produk, promosi, *word of mouth*, dan faktor-faktor lainnya.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Catering Prasmanan Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang**

Berdasarkan pengujian hasil penelitian kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Dikarenakan Catering Prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang memiliki kualitas pelayanannya yang sopan, ramah, bersih dan tidak pilih kasih saat melayani konsumen hal ini mampu membuat konsumen tertarik untuk membeli makanan di Warung Pojok. Hasil dari pengujian hipotesis pertama menunjukkan untuk variabel kualitas pelayanan terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian, artinya kualitas pelayanan yang di miliki Catering Prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang mampu membuat konsumen untuk tertarik membeli barang tersebut. Hasil penelitian mendukung teori yang dijelaskan oleh Lovelock *et.,al* (2011:204) dalam (Putri & Cahyani, 2023) menjelaskan kualitas pelayanan yaitu indikator seberapa baik kualitas pelayanan memenuhi ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan yang baik, dan memuaskan konsumen atas permintaan membuat konsumen lebih mudah dalam memenuhi kebutuhannya.

### **Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Catering Prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang**

Penjabaran hasil penelitian harga mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian . Hal ini dikarenakan Catering Prasmanan di Warung Pojok memiliki harga yang terjangkau, sesuai dengan keinginan konsumen dan sesuai dengan kualitas makanan mampu membuat konsumen tertarik untuk membeli makanan tersebut. Hasil pengujian hipotesis yang kedua menunjukkan bahwa harga pengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan pembelian, yang berarti harga Catering Prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang mampu membuat minat konsumen untuk membeli produk. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2016:324) dalam (Ismiatun et al., 2022) harga yaitu sejumlah uang dikeluarkan untuk suatu produk, jasa, atau nilai yang ditukarkan konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan suatu produk atau jasa

### **Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Catering Prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang**

Penjabaran hasil penelitian lokasi memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini dikarenakan Catering Prasmanan di Warung Pojok memiliki lokasi yang sangat strategis, mudah ditemukan, dekat dengan pemukiman penduduk oleh karena itu, membuat konsumen tertarik untuk membeli produk tersebut. Hasil dari pengujian hipotesis yang ketiga menunjukkan lokasi terdapat pengaruh secara signifikan terhadap variabel Keputusan pembelian, artinya Lokasi yang dimiliki Catering Prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang mampu membuat konsumen tertarik untuk membeli makan tersebut. Hasil penelitian mendukung teori yang di kemukakan Alma (2016:105) dalam (Putri & Cahyani, 2023) menyatakan bahwa pemilihan lokasi yang tepat bagi perusahaan meentukan sukses atau tidaknya perusahaan di masa yang akan datang.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Catering Prasmanan Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang**

Pembahasan ini berhubungan pada hasil pengujian hipotesis keempat yang menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi yang signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian Catering Prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Nur Indahsari & Roni, (2022) hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, harga, lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji hipotesis kuesioner menunjukkan kualitas pelayanan, harga, lokasi berpengaruh

signifikan terhadap keputusan pembelian Catering Prasmanan di Warung Pojok terminal Wonorejo Lumajang.

## KESIMPULAN

Hasil hipotesis pertama menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian Catering Prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang. Hal ini dikarenakan Warung Pojok memiliki kualitas pelayanan yang sopan, ramah, bersih, dan tidak pilih kasih saat melayani konsumen. Berdasarkan hasil hipotesis kedua menjelaskan bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian catering prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang. Hal ini dikarenakan Warung Pojok memiliki harga terjangkau, sesuai keinginan konsumen, dan sesuai kualitas makanan. Hasil hipotesis yang ketiga menjelaskan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian catering prasmanan di Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang. Hal ini dikarenakan Warung Pojok memiliki lokasi yang sangat strategis, mudah ditemukan, dekat dengan pemukiman penduduk. Hasil hipotesis yang keempat menjelaskankualitas pelayanan, harga, lokasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian catering prasmanan Warung Pojok Terminal Wonorejo Lumajang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifa, N., & Palupi Robustin, T. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga serta Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah (Studi Kasus Mahasiswi STIE Widya Gama Lumajang). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1(1), 54–63.
- Fadli, M. M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Cafe Black Semeru Di Candipuro)*.
- Ismiatun, D., Budiarmo, A., & Prihatini, A. E. (2022). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen Hangiri Banyumanik Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 764–773.
- Latifah, A. Z. (2023). *Pengaruh Store Atmosphere, Promosi, Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Es the Indonesia di Lumajang*.
- Nur Indahsari, L., & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Kopi BE Kalirejo. *Margin: Jurnal Bisnis Islam Dan Perbankan Syariah*, 1, 51–60. <https://doi.org/10.58561/margin.v1i1.18>
- Putri, M., & Cahyani, D. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart Raya Sememi Surabaya Prijati Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*. 5382–5411.
- Suharlina. (2023). Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Rumah Makan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 2(1), 113–125.