PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* DI KAFE KOPI PAGI KOTA PADANG

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)

Oleh:
AZZLIN MUHARANI JUNAIDI
18135236/2018

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS

Nama	: Azzlin Muharani Junaidi
NIM/BP	: 18135236/2018
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 10 Februari 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing

Lise Asnur, M.Pd
NIP. 196608221990102001

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP

Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

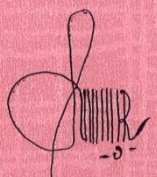
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* DI KAFE KOPI PAGI KOTA PADANG

Azzlin Muharani Junaidi

Artikel ini disusun berdasarkan hasil Skripsi Azzlin Muharani Junaidi untuk persyaratan mendapatkan ijazah dan telah diperiksa & disetujui oleh Dosen pembimbing

Padang, 10 Februari 2023

Pembimbing



Lise Asnur, M.Pd
NIP. 196608221990102001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan *Terhadap Repurchse Intention* Di Kafe Kopi Pagi Kota Padang
Nama	: Azzlin Muharani Junaidi
NIM/BP	: 18135236/2018
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Departemen	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 10 Februari 2023

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Lise Asnur, M.Pd.	1.
2. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par., MM.Par	2.
3. Anggota : Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE	3.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl.Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: Azzlin Muharani Junaidi
NIM/TM	: 18135236 / 2018
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Departement	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Repurchase Intention* di Kafe Kopi Pagi Kota Padang" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Departemen Pariwisata

Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

Azzlin Muharani Junaidi
NIM. 18135236

ABSTRAK

Azzlin Muharani Junaidi, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Repurchase Intention* di Kafe Kopi Pagi Kota Padang.

Jenis penelitian penelitian ini digolongkan kedalam deskriptif kuantitatif dengan pendekatan assosiatif kausal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling.* Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 298 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara peyebaran angket dengan menggunakan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui tabulasi data dan deskriptif data, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat capaian responden pada variabel kualitas pelayanan sebesar 85% dengan kategori baik.Tingkat capaian responden pada variabel *repurchase intention* sebesar 75% dengan kategori cukup baik. Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai F hitung 4.678 dengan Sig 0,031 < 0.05 maka regresi dapat dipakai. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*. Hasil persamaan koefisien regresi sebesar 0.164 dengan nilai sig. 0,031 < 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan 0.164 satuan *repurchase intention.* Nilai R square sebesar 0,112, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 11,2% terhadap *repurchase intention* di Kafe Kopi Pagi Padang dan 88,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, *repurchase intention*, Kafe Kopi Pagi Padang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Repurchase Intention* di Kafe Kopi Pagi Kota Padang**" Terimakasih peneliti ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing dalam pembuatan proposal skripsi . Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, P.hD selaku DekanFakultasPariwisata dan PerhotelanUniversitasNegeriPadang.
2. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku Wakil Dekan 1 FakultasPariwisata dan PerhotelanUniversitasNegeriPadang.
3. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku Kepala Departemen PariwisataFakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Lise Asnur, M.Pd sebagai dosen Penasihat Akademik dan dosen pembimbing.
5. Ibu Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par sebagai dosen penguji 1 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan saran yang membangun.
6. Bapak Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D sebagai dosen penguji 2 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan saran yang membangun.

7. Semua staf FakutasPariwisata dan PerhotelanUniversitas Negeri Padang yang telah memberi kelancaran dalam pengurusan proposal skripsi.
8. Orang tua yang telah banyak mendukung dan mendo'a kan peneliti selama ini dalam menempuh pendidikan

Semua pihak yang telah membantu peneliti semoga kebaikannya dibalas oleh Allah SWT. Peneliti sadar masih banyak kekurangan dalam pembuatan proposal skripsi ini. Oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan agar menjadi lebih baik dikemudian hari.

.

Padang, 27 Januari 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
A.Latar Belakang 1
B.Identifikasi Masalah 9
C.Batasan Masalah 10
D.Rumusan Masalah 10
E.Tujuan Penelitian 10
F.Manfaat Penelitian 11
BAB II KERANGKA TEORITIS **13**
A.Kajian Teori 13
B.Penelitian Relevan 19
C.Kerangka Konseptual 20
D.Hipotesis Penelitian 20
BAB III METODE PENELITIAN **21**
A.Jenis Penelitian 21
B.Waktu dan Tempat Penelitian 21
C.Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel 21
D.Populasi dan Sampel Penelitian 24
E.Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data 26
F.Instrumen Penelitian 27
G.Uji Coba Instrumen 29
H.Teknik Analisis Data 31
I.Uji Persyaratan Analisis 33
J.Pengujian Hipotesis 33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **35**
A.Hasil Penelitian 35
B.Pembahasan 52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **56**

A.Kesimpulan 56
B.Saran 56
DAFTAR PUSTAKA.....59

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Hal**

1 Tentang orderan yang datang tidak sesuai dengan yang tertera dibuku menu 4
2 Tentang plating minuman yang tidak sesuai dengan cost yang ditawarkan..... 5
3 Tentang pelayanan yang lama 6
4 Tentang pelayanan 7
5 Kerangka Berfikir 20

DAFTAR TABEL

Tabel **Hal**

Tabel 1 Jumlah Order di Kafe Kopi Pagi Kota Padang 3
Tabel 2 Keluhan Pengunjung Kafe Kopi Pagi Kota Padang. 7
Tabel 3 Jumlah Order di Kafe Kopi Pagi Kota Padang 25
Tabel 4 Pedoman Skor Variabel 28
Tabel 5 Kisi-kisi operasional Variabel Penelitian 28
Tabel 6 Validasi Variabel X dan Y 30
Tabel 7 Reabilitas Variabel X 31
Tabel 8 Reabilitas Variabel Y 31
Tabel 9 Klasifikasi Skor 32
Tabel 10 . Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 35
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 36
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung 36
Tabel 13. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan 37
Tabel 14. Deskripsi Data Indikator Kehandalan *(Reability)* 38
Tabel 15. Deskripsi Data Data Tanggap *(Responsiveness)* 39
Tabel 16. Deskripsi Data Indikator Jaminan *(Assurance)* 40
Tabel 17. Deskripsi Data Indikator Empati *(Empathy)* 41
Tabel 18. Deskripsi Data Indikator Berwujud *(Tanggible)* 42
Tabel 19. Deskripsi Data Variabel *Repurchase intention* 43
Tabel 20. Deskripsi Data Indikator Minat Transaksional 44
Tabel 21. Deskripsi Data Indikator Referensial 45
Tabel 22. Deskripsi Data Indikator Minat Prefensial 46
Tabel 23. Deskripsi Data Indikator Minat Eksploratif 47
Tabel 24. Hasil Uji Normalitas 48
Tabel 25. Hasil uji Homogenitas 49
Tabel 26. Hasil uji Linearitas 49
Tabel 27. Nilai Signifikansi 50
Tabel 28. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y 51
Tabel 29. Koefisien Determinasi (R square) Variabel X 52

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini, keberhasilan suatu perusahaan membuthkan ide-ide inofatif dari pembisnis. Hal tersebut menuntut pelaku bisnis untuk mampu menciptakan ide guna memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Industri kafe merupakan usaha yang sedang berkembang pesat pada saat ini. Kafe merupakan salah satu lahan bisnis yang cukup menjanjikan.. Menurut Rheza (2022) pada setiap tahun semakin banyak kafe yang bermunculan dengan berbagai konsep dan nuansa unik, yang dapat menarik pelanggan untuk berkunjung.

Kota Padang merupakan salah satu kota yang banyak memiliki usaha kafe dan memberikan pelanggan banyak pilihan saat memilih. Situasi ini membuat Kafe Kopi Pagi Kota Padang mampu bersaing dengan kafe lainnya. Agar mampu bersaing dan memberikan pengalamn yang melekat pada pelanggan, karyawan perlu memberikan layanan yang baik dan ramah, serta membutuhkan dukungan dan fasilitas yang sesuai, seperti adanya live musik. Dengan adanya strategi ini , Kafe Kopi Pagi Kota Padang yakin bahwa produk dan layanan akan selalu diingat pelanggan sehingga pelanggan dapat mengulang pembelian.

Kafe Kopi Pagi merupakan sebuah kafe yang berada di Kota Padang beralamat di Gang Nuri no.22, Air Tawar, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang. Kafe ini berdiri pada bulan Mei 2019 mengangkat tema outdor dan indor yang menyuguhkan pemandangan pantai dan memberikan sentuhan konsep modern kekinian. Secara geoografis, kafe ini dekat dengan Universitas Negeri

Padang, sehingga bisa dikatakan bahwa pasar kafe ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Dalam industri kuliner, dengan rasa yang enak saja tidak cukup untuk menarik pelanggan melakukan pembelian berulang. Memberikan layanan berkualitas dan pengalaman yang unik kepada pelanggan, merupakan suatu keharusan disetiap kafe saat ini, sehingga dapat mengesankan pelanggan dan membangkitkan minat orang unuk membeli kembali. Minat beli menurut Nurhayati (2012) merupakan keinginan dan tindakan pelanggan untuk membeli kembali produk karena telah memperoleh kepuasan yang memuaskan dari produk tersebut.

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu faktor vital bagi sebuah usaha jasa untuk mendapatkan loyalitas dari pelanggan. Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Bila pelayanan melebihi ekspektasi, maka pelanggan merasa sangat puas (Sunyoto,2013). Dengan kata lain, dalam mencapai kepuasan pengunjung, sangat penting diperhatikan dan diperlukan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan (Andrianto, 2013). Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan atas jasa yang atau produk yang ditawarkan. Kualitas layanan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pelanggan, sehingga menyebabkan produk atau jasa akan dinilai berkulaiats.

Untuk itu, setiap karyawan harus memberikan pelayan yang terbaik secara berkelanjutan supaya memaksimalkan mutu produk atau jasa.

Setiap kafe kopi harus memberikan layanan berkualitas tinggi dan pengalaman unik kepada pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan produk dan pelayaan yang didapat, sehingga dapat membuat pelanggan terkesan dan merangsang minat masyarakat untuk membeli kembali. Menurut Nurhayati dan Bayu (2012) minat beli ulang (repurchase Intention) merupakan Kenginan atau aktivitas pembeli untuk membeli kembali barang, karena telah memperoleh kepuasan yang memuaskan dari produk tersebut. merek yang sudah terpikirkan oleh pelanggan akan menyebabkan pelanggan terus membeli atau membeli kembali. Pengalaman yang didapet oleh pelanggan saat berkunjung juga dapat mempengaruhi pembelian ulang dari pelanggan tersebut.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di Kafe Kopi Pagi Kota Padang, diketahui bahwa pelanggan merasa pelayanan yang diberikan oleh Kafe Kopi Pagi Kota Padang belum maksimal, dengan kata lain, pelanggan merasa kurang puas dengan layanan karyawan. Kondisi ini bisa dilihat dari data jumlah order selama 6 bulan terakhir di Kafe Kopi Pagi pada tahun 2021/2022 sebagai berikut :

Tabel 1 Jumlah Order di Kafe Kopi Pagi Kota Padang

NO	Bulan	Tahun	Jumlah
1	September	2021	817
2	Oktober	2021	1.204
3	November	2021	1.143
4	Desember	2021	1.756
5	Januari	2022	989
6	Februari	2022	1.081
Total			**6.990**

Sumber : Manager Kopi Pagi (2022).

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui bahwa jumlah orderan Kafe Kopi Pagi Kota Padang tidak mengalami penurunan yang terlalu signifikan, penurunan signifikan hanya terjadi antara Desember 2021 – Januari 2022. Penurunan jumlah order pada satu bulan tersebut merupakan penurunan yang cukup signifikan dilihat dari jumlah order yang ada. Penurunan yan diakibatkan oleh pelayanan yang kurang memuaskan mengakibatkan pelanggan tidak melakukan pembelian kembali (repurchase intention).

Berdasarkan pengamatan peneliti pada tanggal 19 mei 2022 dan hasil review di google peneliti menemukan beberapa masalah pertama tentang orderan yang datang tidak sesuai dengan orderan yang telah di pesan sebelumnya. Seperti yang terlihat pda gambar 1.

Gambar 1 Tentang orderan yang datang tidak sesuai dengan yang tertera dibuku menu

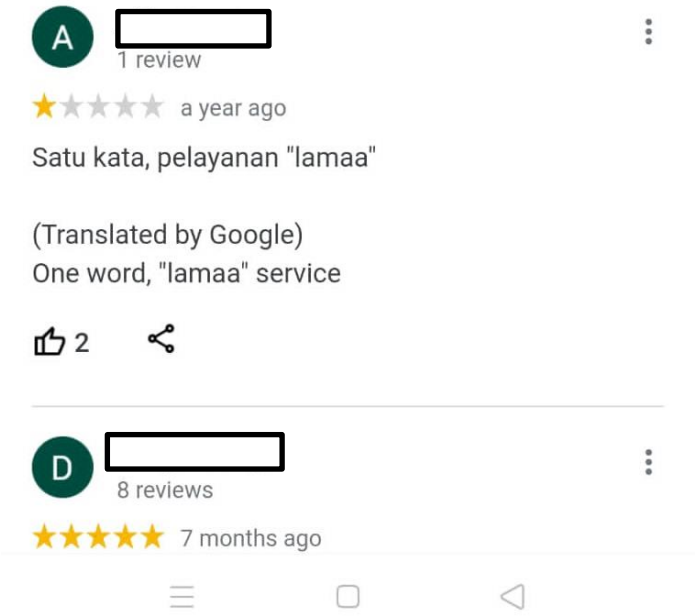
Pada gambar di atas, diketahui bahwa salah seorang pelanggan Kafe Kopi Pagi Kota Padang mengeluhkan pesanan yang dipesan. Adanya ketidak sesuaian antara menu yang dipesan dengan menu yang disajikan oleh Kafe Kopi Pagi Kota Padang. Menu yang disajikan tidak sesuai dengan gambar menu Kafe Kopi Pagi Kota Padang.

Kemudian permasalahan kedua yang peneliti temukan adalah mengenai plating yang tidak sesuai dengan cost yang ditawarkan yang dapat dilhat pada gambar 2 berikut :

Gambar 2 Tentang plating minuman yang tidak sesuai dengan cost yang ditawarkan

Berdasarkan gambar 2 di atas, diketahui bahwa seorang pelanggan Kafe Kopi Pagi Kota Padang memberikan komentar positif dan komentar negative. Adanya keluhan pelanggan mengenai Kafe Kopi Pagi Kota Padang. Keluhan yang dimaksud adalah adanya komentar negative dari seorang pelanggan. Ketidaksesuaian harga adalah keluhan pelanggan. Harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan plating minuman di Kafe Kopi Pagi Kota Padang.

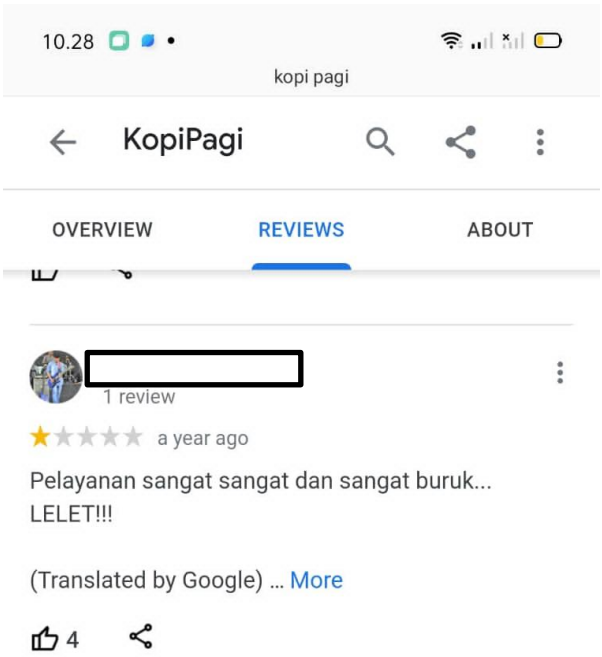
Permasalahan selanjutnya yang peneliti temukan pada review google adalah tentang pelayanan yang lama seperti pada gambar 3.



Gambar 3 Tentang pelayanan yang lama

Dari gambar 3 diketahui bahwa pelanggan mengeluhkan pelayanan yang diterima di Kafe Kopi Pagi Kota Padang. Setiap pelanggan sudah tentu menginginkan respon cepat dari pelayanan kafe, termasuk pelayanan dari Kafe Kopi Pagi Kota Padang. Tentunya setiap kafe harus memperhatikan kepuasan pelanggannya. Supaya pelanggan tersebut merasa dilayani dengan maksimal. Dengan kata lain, penting bagi setiap pelayan di kafe untuk merespon cepat setiap kebutuhan pelanggan.

Masalah selanjutnya tentang pelayanan seperti pada gambar 4 diketahui bahwa salah seorang pelanggan mengeluhkan pelayanan yang diterima di Kafe Kopi Pagi Kota Padang.



Gambar 4 Tentang pelayanan

Fenomena gambar 4 menunjukkan bahwa kulaitas pelayanan di Kafe Kopi Pagi Kota Padang buruk dan lelet. Dengan kata lain, fenomena ini berkaitan dengan empaty dan daya tangggap yang menjadi indicator kualitas pelayanan.

Dan masalah terakhir berdasarkan hasil review di Kafe Kopi Pagi Kota Padang, diketahui bahwa permasalahan yang paling lazim ditemukan adalah kepuasan pengunjung. Banyak pengunjung yang mengeluh tentang pelayanan Pagi Kopi Padang, seperti yang ditunjukkan oleh tabel 2 berikut ini:

Tabel 2 Keluhan Pengunjung Kafe Kopi Pagi Kota Padang.

No	Keluhan Pengunjung	Frekuensi	Percentace
1	Lokasi	0	0%
2	Spot/fasilitas	0	0 %
3	Pelayanan	10	50 %
4	Harga	2	10%
5	Menu	8	40%

N = 20

Sumber: Review Pengunjung Kafe Kopi Pagi Kota Padang.

Dari tabel di atas, bisa diketahui bahwa pelayanan dan menu merupakan keluhan pengunjung yang paling tinggi, yakni 50% dan 40 %. Dengan kata lain, 50 % dari 20 orang pengunjung menyatakan bahwa ada keluhan pelayanan di Kafe Kopi Pagi Kota Padang. Kemudian 40% dari 20 orang pengunjung menyatakan adanya keluhan mengenai menu. Sehingganya bisa disimpulkan bahwa pengunjung banyak merasa tidak puas. Keluhan ketidak puasan pengunjung disebabkan oleh respon karyawan yang lambat, sikap karyawan yang kurang ramah, ketepatan pengantaran pesanan, serta plating menu dengan harga.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan saat observasi, sebanyak 13 orang pengunjung berpendapat bahwa Kopi Pagi tidak direkomendasikan untuk menjadi pilihan utama untuk dikunjungi, 4 orang pengunjng berpendapat bahwa untuk saat ini cukup 1x mengunjungi Kafe Kopi Pagi Kota Padang, dan 3 orang mengaku bahwa ini pertama kalinya mengunjungi Kopi Pagi karena hanya penasaran.

Berdasarkan tabel sebelumnya permasalahan di atas didukung oleh observasi yang peneliti lakukan, peneliti menemukan permasalahan terkait pelayanan yaitu adanya dua orang karyawan di Kafe Kopi Pagi Kota Padang yang tidak paham mengenai menu yang tersedia dan slow respon meyuguhkan pesanan pelanggan. Dengan demikian, sangat penting bagi Kafe Kopi Pagi Kota Padang memperhatikan kualitas pelayanannya. Jika mutu layanan tidak diaplikasikan dengan maksimal, dikhawatirkan pengunjung akan memberikan image negative terhadap Kafe Kopi Pagi Kota Padang. Seperti pesan berantai, pengunjung akan menebarkan pengalamannya kepada khalayak ramai sehingga menimbulkan citra

buruk bagi Kafe Kopi Pagi Kota Padang. Sehingga tidak akan merekomendasikan Kafe Kopi Pagi Kota Padang kepada teman, relasi, maupun koleganya.

Untuk itu, Kafe Kopi Pagi Kota Padang harus berbenah dan memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan cara menggali informasi-informasi penting tentang kualitas pelayanan . Beberapa indikator yang telah terpenuhi yaitu Tangible dan Assurance dan yang belum terpenuhi yaitu Empathy, Reeliabilty dan Respponsiveness sehingga perlu dilakukan penelitian untuk menggali bagaiman kualitas pelyanan di sebuah kafe, dari indikator yang belum tercapai sehingga ada peluang-peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir terjadinya pelanggan complaint dan jika telah tercapainya setiap indikator maka kita dapat mengetahuhi keinginan pengunjung dan meningkatkan kepuasan pengunjung sehingga penelitian ini sangat penting untuk diteliti.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik mengangkat judul penelitian tentang **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Repurchase Intention Di Kafe Kopi Pagi Kota Padang**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, peneliti dapat mengidentifikasikan masalah seperti berikut :

1. Terjadinya penurunan penjualan yang mengindikasikan tidak tercapainya minat transaksional.
2. *Plating* minuman dengan harga yang ditawarkan tidak sesuai yang mengindikasikan tidak tercapainya minat prefensial.

3. Adanya fenomena ketidak sesuaian antara menu yang disajikan dengan gambar yang terdapat pada daftar menu.
4. Daya tanggap (*responsiveness*) pelayan belum bisa membuat pelanggan merasa diperhatikan, yang mengindikasikan tidak tercapainya daya tanggap (responsiveness)
5. Kualitas pelayanan tidak memuaskan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka batasan masalah peneliti membatsi penelitian ini pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap repurchase intention di Kafe Kopi Pagi Kota Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Kafe Kopi Pagi Kota Padang ?
2. Bagaimana *Repurchase Intention* di Kafe Kopi Pagi Kota Padang ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap *Repurchase Intention* di Kafe Kopi Pagi Kota Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Tujuan Umum

   Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menegetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Repurchase Intention* Di Kafe Kopi Pagi Kota Padang.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan di Kafe Kopi Pagi Kota Padang.
b. Mendeskripsikan tentang *repurchase intention* pelanggan di Kafe Kopi Pagi Kota Padang,
c. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap *repurchase intention* di Kafe Kopi Pagi Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi pihak Kafe Kopi Pagi Kota Padang

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak Kafe Kopi Pagi Kota Padang mengenai minat beli ulang melalui kualitas pelayanan dan dapat membantu owner Kafe Kopi Pagi Kota Padang dalam pengambilan keputusan dan pilihan strategi untuk menghadapi persaingan dan dapat membuat pelanggan tersebut memiliki minat kunjungan kembali di Kafe Kopi Pagi Kota Padang.

2. Bagi Departemen Pariwisata FPP UNP

Menambah literatur dan bacaan ilmiah untuk mata kuliah opperasional restoran dalam meningkatkan *repurchase intention*.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Sebagai referensi untuk melengkapi lebih lanjut tentang permasalahan kualitas pelayanan terhadap *repurchase intention*.

4. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah skripsi dan mendapatkan gelar Sarjana Saint Terapan (S.ST) di Unibersitas Negeri Padang.