

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT BELI ULANG DI JIWA RAGA KITCHENETTE PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang*



**ABDUL FATAH
NIM 2018/18135084**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT BELI ULANG DI JIWA RAGA KITCHENETTE PADANG

Nama : Abdul Fatah
NIM/BP : 18135084/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

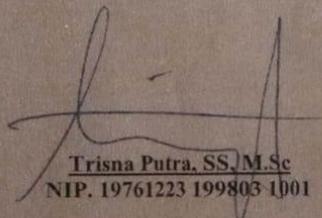
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Waryono, S.Pd, MM.Par
NIP. 19810330 200604 1003

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



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

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 Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang
Nama : Abdul Fatah
NIM/BP : 18135084/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

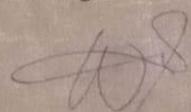
Padang, Agustus 2022

Tim Penguji

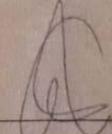
Nama

Tanda Tangan

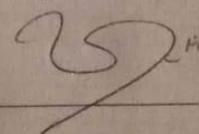
1. Ketua : Waryono, S.Pd, MM.Par

1. 

2. Anggota : Pasaribu, SST.Par, M.Si. Par, CHE 2.

2. 

3. Anggota : Feri Ferdian, S.ST, M.M, Ph.D, CHE 3.

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186
Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Abdul Fatah
NIM/TM : 18135084/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

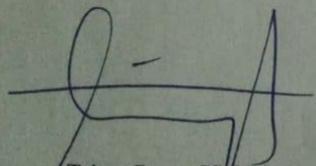
“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis 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

Saya yang menyatakan,


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



Abdul Fatah
NIM. 18135084

ABSTRAK

Abdul Fatah, 2022. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang.

Skripsi. D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Berdasarkan hasil penelusuran *google review*, konsumen mengeluhkan kualitas makanan dan minuman tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan, pelayanan dari karyawan yang tidak ramah, kurangnya profesionalitas karyawan dalam merespon orderan konsumen, kedatangan orderan tidak sesuai dengan nomor antrian dan konsumen berkomentar untuk tidak lagi datang ke Jiwa Raga Kitchenette. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif tergolong pada penelitian asosiatif kausal. Responden sebagai sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* jenis *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 217 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitas. Analisis teknik yang digunakan adalah analisis deskriptif dan uji regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 25.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: variabel harga dalam kategori cukup dengan persentase 71,9%, variabel kualitas pelayanan dikategorikan cukup dengan persentase 97,7%, dan variabel minat beli ulang dikategorikan sangat baik dengan persentase 72,8%. Nilai *R Square* yang di dapat sebesar 0,085 dengan taraf sig. $0,00 < 0,05$, maka pengaruh variabel harga dan variabel kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang sebesar 8,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, dan Minat Beli Ulang

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Minat Beli Ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang”**. Ini disusun sebagai syarat untuk melanjutkan penelitian skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terkait.

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibuk Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan, motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan penelitian ini.

5. Pengelola Jiwa Raga Kitchenette yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Sahabat dan Seluruh Rekan yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
7. Kepada Kedua Orangtua serta Keluarga tercinta atas do'a dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 09 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Aspek-Aspek Teoritis	12
B. Kerangka Konseptual.....	18
C. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Jenis penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
C. Variabel Penelitian.....	21
D. Definisi Operasional Variabel	22
E. Populasi dan Sampel	23
G. Instrumen Penelitian	26
H. Uji Coba Instrumen	28
I. Teknik Analisis Data.....	31
J. Uji Persyaratan Analisis.....	32
K. Pengujian Hipotesis	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36

B. Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Total Penjualan Jiwa Raga Kitchenette Padang	4
Tabel 2. Data Jumlah Konsumen Jiwa Raga Kitchenette Padang (November 2021 – Februari 2022).....	24
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> Pada Variabel.....	27
Tabel 4. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	29
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	29
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang.....	30
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	31
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	31
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat Beli Ulang	31
Tabel 11. Klasifikasi Skor.....	32
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	36
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	38
Tabel 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	39
Tabel 18. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Ke.....	39
Tabel 19. Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Berkunjung.....	39
Tabel 20. Karakteristik Responden Berdasarkan Motif Berkunjung	40
Tabel 21. Data Statistik Variabel Harga	40
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Data Variabel Harga	41
Tabel 23. Data Statistik Indikator Keterjangkauan Harga	42
Tabel 24. Distribusi Frekuensi Data Keterjangkauan Harga	43
Tabel 25. Data Statistik Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk ...	43
Tabel 26. Distribusi Frekuensi Data Kesesuaian Harga Dengan Kualitas produk	44
Tabel 27. Data Statistik Indikator Daya Saing Harga	45
Tabel 28. Distribusi Frekuensi Data Indikator Daya Saing Harga.....	45
Tabel 29. Data Statistik Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	46
Tabel 30. Distribusi Frekuensi Data Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	47
Tabel 31. Data Statistik Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 32. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 33. Data Statistik Indikator <i>Tangibles</i>	49
Tabel 34. Distribusi Frekuensi Data Indikator <i>Tangibles</i>	49
Tabel 35. Data Statistik Indikator <i>Reliability</i>	50
Tabel 36. Distribusi Frekuensi Data Indikator <i>Reliability</i>	51

Tabel 37. Data Statistik Indikator <i>Responsiveness</i>	51
Tabel 38. Distribusi Frekuensi Data Indikator <i>Responsiveness</i>	52
Tabel 39. Data Statistik Indikator Assurance.....	53
Tabel 40. Distribusi Frekuensi Data Indikator Assurance	53
Tabel 41. Data Statistik Indikator <i>Emphaty</i>	54
Tabel 42. Distribusi Frekuensi Data Indikator <i>Emphaty</i>	55
Tabel 43. Data Statistik Variabel Minat Beli Ulang	55
Tabel 44. Distribusi Frekuensi Data Variabel Minat Beli Ulang.....	56
Tabel 45. Data Statistik Indikator Minat Transaksional	57
Tabel 46. Distribusi Frekuensi Data Indikator Minat Transaksional.....	57
Tabel 47. Data Statistik Indikator Minat Referensial.....	58
Tabel 48. Distribusi Frekuensi Data Indikator Minat Referensial	59
Tabel 49. Data Statistik Indikator Minat Preferensial.....	59
Tabel 50. Distribusi Frekuensi Data Indikator Minat Preferensial	60
Tabel 51. Data Statistik Indikator Minat Eksploratif.....	61
Tabel 52. Distribusi Frekuensi Data Indikator Minat Eksploratif.....	61
Tabel 53. Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 54. Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 55. Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 56. Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 57. Koefisien Determinan Variabel X1 dan X2 terhadap Variabel Y	66
Tabel 58. Pengaruh Variabel X1 dan X2 Terhadap Variabel Y	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan konsumen tentang harga dan kualitas makanan dan minuman .	5
Gambar 2. Ulasan konsumen tentang kualitas pelayanan dan makanan.....	5
Gambar 3. Ulasan konsumen tentang kualitas pelayanan	6
Gambar 4. Ulasan tentang kualitas pelayanan	7
Gambar 5. Kerangka Konseptual Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Beberapa tahun terakhir pemerintah Indonesia berupaya menggerakkan sektor pariwisata karena memiliki banyak potensi. Modal tersebut perlu dimanfaatkan secara optimal melalui penyelenggaraan pariwisata dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan nasional serta memperluas kesempatan berusaha dan lapangan kerja. Salah satu usaha yang termasuk dalam bidang pariwisata adalah restoran, Perkembangan restoran di Indonesia saat ini khususnya di kota-kota besar semakin berkembang salah satunya di Provinsi Sumatera Barat.

Sumatera Barat memiliki jumlah penduduk mencapai 5.580.232 orang. (Sumbar.bps.go.id 2021) Dengan jumlah sebanyak itu perkembangan sektor usaha atau bisnis di Sumatera Barat juga semakin berkembang, terutama di bidang kuliner seperti banyaknya muncul restoran-restoran hampir disetiap bagian kota. Pada zaman milenial ini banyak sektor kuliner terus berkembang. Karena merupakan kebutuhan dasar manusia, selain itu pada generasi sekarang untuk berkumpul bersama teman di restoran atau cafe sudah menjadi *trend*. Hal ini dimanfaatkan oleh pelaku bisnis, diantaranya dengan membuka restoran dengan sasaran utama bagi para remaja yang ingin menghabiskan waktu belajar atau sekedar berkumpul bersama teman di restoran. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya muncul restoran. Kota Padang tidak kalah dengan beberapa kota

besar lainnya karena dari segi ekonomi, pariwisata, seni dan budayanya juga beragam. Tidak terkecuali pada sektor kulinernya, berbicara soal kuliner Padang sepertinya tidak akan ada habisnya. Namun, kini beberapa makanan dan cemilan khas Padang juga bisa dinikmati di beberapa restoran. Dengan perkembangan tersebut banyak restoran yang mulai mengembangkan sayapnya salah satunya Jiwa Raga Kitchenette.

Harga dan kualitas pelayanan sangat penting diperhatikan oleh pemilik restoran supaya terciptanya rasa puas bagi konsumen terhadap restoran. Setelah merasa puas dengan apa yang diterima tentunya pengelola mengharapkan konsumen untuk melakukan pembelian ulang dikemudian hari. Minat beli ulang menurut Kotler dan Keller (dalam Juniwati, 2015: 141) “Tindakan konsumen pasca pembelian, terjadinya kepuasan atau ketidakpuasan pasca pembelian konsumen terhadap suatu produk akan mempengaruhi perilaku selanjutnya, jika konsumen puas maka akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut”. Untuk mencapai hal tersebut tentu dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik dan harga yang sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh restoran supaya konsumen memiliki niat untuk melakukan pembelian ulang.

Harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat beli ulang konsumen. Harga juga merupakan hal yang sangat penting diperhatikan oleh konsumen dalam membeli produk. Menurut Kotler (2013) harga adalah sejumlah nilai yang diberikan oleh konsumen untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Jika konsumen merasa

cocok dengan harga yang ditawarkan dengan apa yang mereka terima, maka konsumen akan merasa puas dengan produk atau jasa tersebut dan cenderung untuk melakukan pembelian ulang datang, sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas dengan apa yang mereka dapatkan dengan yang mereka bayarkan maka konsumen akan merasa kecewa dan cenderung untuk tidak melakukan pembelian ulang.

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat beli ulang konsumen. Kualitas pelayanan bisa menjadi bentuk dari penilaian dari konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan. Menurut Kotler (2012) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan harapan yang diinginkan konsumen dengan pelayanan yang nyata mereka terima. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka karyawan harus memberikan pelayanan terbaik yang dilakukan secara terus menerus agar dapat memaksimalkan kualitas produk atau jasa.

Jiwa Raga Kitchenette atau yang lebih populer dengan sebutan “JR” ini berada di Jl. Veteran No. 15, Purus, kota Padang. Restoran ini cukup terkenal di semua kalangan terutama dikalangan anak muda. Terkenalnya restoran ini karena keberagaman menu yang disajikan serta konsep ala korea yang menarik minat kawula muda untuk datang ingin mencicipi hidangan yang ditawarkan oleh Jiwa

Raga Kitchenette. Menu yang disajikan di Jiwa Raga Kitchenette yaitu *main course, snack & pastry, western, kuma series & moku series, dan coffee.*

Berikut data penjualan Jiwa Raga Kitchenette Padang dalam 4 bulan terakhir.

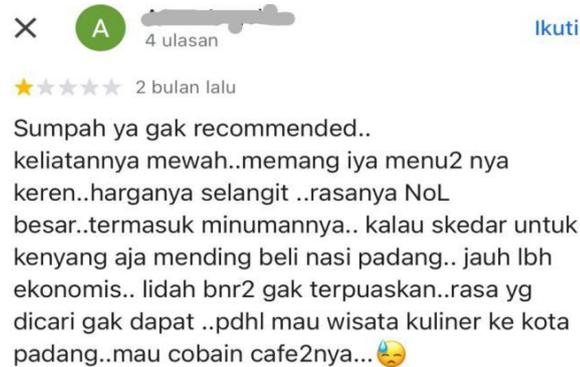
Tabel 1. Data Total Penjualan Jiwa Raga Kitchenette Padang (November 2021 – Februari 2022)

No	Kelompok Menu	Produk Terjual di Bulan				Total Penjualan
		November	Desember	Januari	Februari	
1.	<i>Snack & Pastry</i>	3.107 <i>pack</i>	3.198 <i>pack</i>	2.994 <i>pack</i>	2.734 <i>pack</i>	12.033 <i>pack</i>
2.	<i>Noodle Soup</i>	2.823 <i>pack</i>	2.902 <i>pack</i>	2.802 <i>pack</i>	2.523 <i>pack</i>	11.050 <i>pack</i>
3.	<i>Main Course</i>	1.487 <i>pack</i>	1.511 <i>pack</i>	1.448 <i>pack</i>	1.335 <i>pack</i>	5.781 <i>Pack</i>
4.	<i>Jiwa Raga Coffee & Kuma Series</i>	5.143 <i>pack</i>	5.212 <i>pack</i>	5.109 <i>pack</i>	5.087 <i>pack</i>	20.551 <i>pack</i>

Sumber: Pengelola Restoran Jiwa Raga *Kitchenette* (Maret 2022)

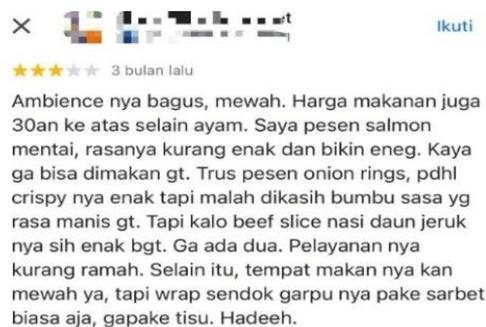
Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat terjadinya penurunan penjualan dari bulan Desember ke bulan Januari dan Februari. Penjualan terbanyak di Jiwa Raga Kitchenette tiap bulannya yaitu pada kelompok menu *coffee & kuma series*. Sedangkan penjualan paling rendah tiap bulannya yaitu pada kelompok menu *main course*.

Berdasarkan pengamatan peneliti dan penelusuran *Google review* dari konsumen Jiwa Raga Kitchenette Padang ditemukan beberapa komentar negatif terutama dari sisi kualitas menu, kualitas pelayanan dan harga yang diberikan kepada Jiwa Raga Kitchenette Padang yang dapat dilihat dari beberapa *google review* berikut.



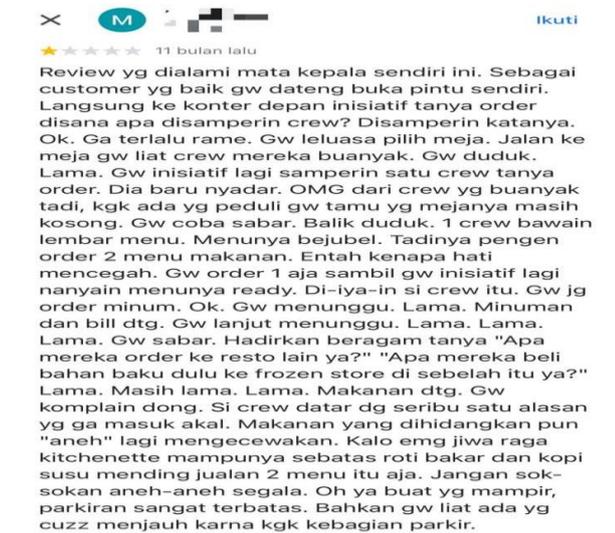
Gambar 1. Ulasan konsumen tentang harga dan kualitas makanan dan minuman
Sumber: Google.com (2022)

Berdasarkan gambar 1 di atas dapat dilihat bahwa konsumen mengeluhkan kualitas makanan dan minuman di Jiwa Raga Kitchenette Padang tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan. Bahkan konsumen menyebutkan pada ulasan tidak merekomendasikan untuk makan di Jiwa Raga Kitchenette. Sesuai komentar konsumen tersebut terlihat bahwa harga sangat mempengaruhi minat beli ulang konsumen, karena merekomendasikan merupakan salah satu indikator dari minat beli ulang.



Gambar 2. Ulasan konsumen tentang kualitas pelayanan dan makanan
Sumber: Google.com (2022)

Berikutnya pada gambar 2 terdapat keluhan konsumen tentang pelayanan dari karyawan Jiwa Raga yang tidak ramah dan rasa makanan yang kurang enak dengan harga di atas Rp.30.000.



Gambar 3. Ulasan konsumen tentang kualitas pelayanan
Sumber: Google.com (2022)

Berdasarkan ulasan konsumen di gambar 3 konsumen menyampaikan keluhannya mengenai kurangnya profesionalitas karyawan dalam merespon orderan konsumen serta mengeluhkan orderan yang datanginya lama dan kedatangan orderan tidak sesuai dengan nomor antrian sehingga konsumen menunggu lama. Hal ini dapat juga di lihat pada gambar 4 konsumen mengeluhkan pesannya yang datang lama dan konsumen juga berkomentar untuk tidak lagi datang ke Jiwa Raga Kitchenette. Dari komentar konsumen di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap minat beli ulang.



Gambar 4. Ulasan tentang kualitas pelayanan
Sumber: Google.com (2022)

Berdasarkan beberapa ulasan konsumen di atas dapat disimpulkan bahwa harga menjadi hal yang akan menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk melakukan pembelian. Jika penjual menetapkan harga yang tepat hal ini akan menarik konsumen untuk berbelanja. Sedangkan kualitas pelayanan juga merupakan hal penting yang perlu mendapat perhatian khusus dari pihak manajemen restoran. Apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, maka konsumen akan merasa kecewa sehingga kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan cenderung untuk tidak melakukan pembelian ulang dan tidak merekomendasikan untuk datang ke Jiwa Raga Kitchenette. Kualitas pelayanan menjadikan suatu pertimbangan yang harus dilaksanakan agar dapat bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Bila konsumen merasakan kepuasan dari pelayanan atau jasa yang dirasakan sesuai dengan harapan mereka maka akan timbul rasa kepuasan yang menjadi dasar terciptanya kepercayaan dari konsumen (Kotler, 2014). Hal ini seiring dengan pernyataan Susanto (dalam Panjaitan, 2016: 20), “Bahwa pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan

menjadi pelanggan pesaing, ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian.”

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti melihat masih banyaknya permasalahan terkait dengan harga dan kualitas pelayanan dari Jiwa Raga Kichenette, sehingga dari uraian permasalahan di atas, penulis tertarik mengangkat judul penelitian tentang **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti di atas, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Terdapatnya komentar konsumen untuk tidak merekomendasikan datang ke Jiwa Raga Kitchenette dikarenakan apa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang mereka bayarkan.
2. Menurunnya pendapatan Jiwa Raga Kitchenette diduga karena ketidakpuasan konsumen sehingga konsumen tidak kembali untuk pembelian ulang.
3. Terdapatnya keluhan konsumen terhadap harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan apa yang didapat oleh konsumen Jiwa Raga Kitchenette.
4. Masih Adanya keluhan konsumen terhadap layanan yang diberikan karyawan Jiwa Raga Kitchenette yang tidak sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yang baik.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, batasan masalah untuk penelitian ini adalah Harga, Kualitas Pelayanan dan Minat Beli Ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta batasan masalah yang telah diuraikan peneliti di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana harga makanan dan minuman di Jiwa Raga Kitchenette Padang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Jiwa Raga Kitchenette kota Padang?
3. Bagaimana minat beli ulang di Jiwa Raga Kitchenette kota Padang?
4. Bagaimana harga mempengaruhi minat beli ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang?
5. Bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi minat beli ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang?
6. Bagaimana harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi minat beli ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan harga makanan dan minuman di Jiwa Raga Kitchenette Padang.
- b. Mendeskripsikan kualitas pelayanan di Jiwa Raga Kitchenette Padang.
- c. Mendeskripsikan minat beli ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang.
- d. Menganalisis tentang harga mempengaruhi minat beli ulang Jiwa Raga Kitchenette Padang.
- e. Menganalisis tentang kualitas pelayanan mempengaruhi minat beli ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang.
- f. Menganalisis tentang harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi minat beli ulang di Jiwa Raga Kitchenette Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengelola Jiwa Raga Kitchenette

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengelola Jiwa Raga kitchenette dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan harga yang sesuai untuk memaksimalkan kepuasan konsumen sehingga konsumen cenderung kembali melakukan pembelian ulang ke Jiwa Raga Kitchenette Padang.

2. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi sebuah karya ilmiah untuk menambah referensi dan diharapkan menjadi sebuah informasi yang bermanfaat bagi mahasiswa Departemen Pariwisata Program Studi D4

Manajemen Perhotelan mengenai minat beli ulang dalam aspek harga dan kualitas pelayanan serta mengimplementasikan penelitian lapangan di masyarakat dengan tepat dan benar.

3. Bagi Penelitian Lainnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata dan memberikan informasi tentang trik dan strategi pengumpulan data pada penelitian lapangan di masyarakat.

4. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini digunakan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang sudah didapatkan selama perkuliahan dan menambah wawasan peneliti mengenai harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi minat beli ulang.