

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen di Kopisoe Kutabumi

Feriko Apyani Candra^{1)*}

¹⁾Universitas Buddhi Dharma

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang, Indonesia

¹⁾ ferikobusiness@gmail.com

Rekam jejak artikel:

Terima April 2022;
Perbaikan April 2022;
Diterima April 2022;
Tersedia online Juni 2022

Kata kunci:
Kualitas, Pelayanan
Harga
Minat Beli.

Abstrak

Penyusunan jurnal ini tujuannya agar memahami dan menganalisa permasalahan yang terdapat pada Kopi Soe Kutabumi, Khususnya permasalahan didalam Pengaruh Kualitas, Pelayanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Karyawan, Untuk Menganalisa data yang diperlukan peneliti menyebar kuesioner untuk 50 orang responden. Dilakukan dengan memakai program SPSS versi 26.

Untuk model 1 R^2 Square menampilkan angka sejumlah 0,825, pengaruh Kualitas terhadap Minat Beli sejumlah 82,5% sedangkan $(100\% - 82,5\% = 17,5\%)$ terpengaruh dengan faktor lain. Untuk model 2 R^2 Square menampilkan angka sejumlah 0,870, pengaruh Pelayanan terhadap Minat Beli sejumlah 87,0% sedangkan $(100\% - 87,0\% = 13,0\%)$ terpengaruh dengan faktor lain. Untuk model 3 R^2 Square menampilkan angka sejumlah 0,888, pengaruh Harga terhadap Minat Beli sejumlah 88,8% sedangkan $(100\% - 88,8\% = 11,2\%)$ terpengaruh dengan faktor lain.

Untuk nilai t_{hitung} Kualitas (X_1) adalah 8,616 dari t_{tabel} 1,677, Untuk nilai t_{hitung} Pelayanan (X_2) adalah 2,202 dari t_{tabel} 1,677, Untuk t_{hitung} Harga (X_3) adalah 2,913 dari t_{tabel} 1,677, dengan sig 0,000 dibawah 0,05 yang berkesimpulan secara parsial berdampak sig antar Kualitas, Pelayanan Dan Harga Terhadap Minat Beli.

Untuk model 1 F_{hitung} sebesar 227,050 dengan besaran signifikan 0,000 yang mana angka $0,000 < 0,05$ dan juga $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $227,050 > 2,80$. Untuk model 2 F_{hitung} sebesar 157,269 dengan besaran signifikan 0,000 yang mana angka $0,000 < 0,05$ dan juga $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $157,269 > 2,80$. Untuk model 3 F_{hitung} sebesar 121,342 dengan besaran signifikan 0,000 yang mana angka $0,000 < 0,05$ dan juga $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $121,342 > 2,80$. Didapati kesimpulan H_0 ditolak serta H_a diterima, yang dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas, Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh kepada Minat Beli.

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi suatu yang paling penting di perusahaan, karena SDM sangat berguna dalam keberlangsungan hidup perusahaan. Perusahaan harus mempunyai fleksibilitas bukan bersikap kaku terhadap SDM yang dimiliki. Kegiatan bisnis yang dimiliki masing-masing perusahaan tidak hanya berdasarkan aturan saja tetapi sesuai dengan nilai-nilai yang dianut, visi dan misi perusahaan. SDM harus memiliki pengetahuan, kreatifitas, wawasan, serta yang paling penting adalah bekerjasama dengan perusahaan agar visi dan misi tercapai. SDM memberikan pengaruh terhadap Minat Beli yang optimal di suatu instansi atau perusahaan dan hal ini mengakibatkan maju atau mundurnya perusahaan yang bersangkutan.

* Corresponding author

RUMUSAN MASALAH

Setelah peneliti mengetahui permasalahan yang ada maka dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Untuk memahami Kualitas yang berdampak secara parsial kepada Minat Beli Kopi Soe Kutabumi.
2. Untuk memahami Pelayanan yang berdampak secara parsial kepada Minat Beli Kopi Soe Kutabumi.
3. Untuk memahami Harga yang berdampak secara parsial kepada Minat Beli Kopi Soe Kutabumi.
4. Untuk memahami Pelayanan kerja yang berdampak secara parsial kepada Minat Beli Kopi Soe Kutabumi.

TUJUAN PENELITIAN

Setelah peneliti mengetahui permasalahan yang ada maka dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh Kualitas kepada tingkat Minat Beli di Kopi Soe Kutabumi.
2. Seberapa besar pengaruh Pelayanan kepada tingkat Minat Beli di Kopi Soe Kutabumi.
3. Seberapa besar pengaruh Harga kepada tingkat Minat Beli di Kopi Soe Kutabumi.
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas kepada tingkat Minat Beli di Kopi Soe Kutabumi.

LANDASAN TEORI

Kualitas

Kualitas menurut Sedarmayanti (2016, 65) menyatakan bahwa Kualitas merupakan suatu kepercayaan, pendapat, dan poin umum yang dimiliki, yang tumbuh didalam perusahaan, disampaikan dengan cara lebih sederhana dan Kualitas adalah panduan kita dalam melakukan aktivitas. Rivai dan Mulyadi (2012, 374) mengatakan tentang Kualitas ialah sebuah panduan kerja untuk mengatur tindakan, keputusan dan pengarahan sifat karyawan agar tercapai visi dan misi perusahaan.

Pelayanan

Robbins dalam Manik & Syafrina (2018, 53) mengatakan bahwa Pelayanan ialah suatu unsur yang mempengaruhi Minat Beli pada suatu organisasi. Lingkungan terbagi 2, umum dan khusus. Lingkungan umum adalah kemampuan yang dapat memiliki pengaruh organisasi baik berupa lingkungan sosial maupun teknologi. Keadaan area kerja yang bagus adalah jika karyawan bisa melakukan usaha dengan maksimal, aman, sehat serta tenang. Menurut Sedarmayanti (2016, 236), lingkungan terbagi 2, fisik dan non fisik. Lingkungan-kerja. fisik tersusun dari suatu faktor yaitu temperature suhu, pencahayaan dekorasi, sirkulasi udara, tingkat kebisingan, kelembapan, kebersihan, tata ruang dan sebagainya. Sedangkan Pelayanan non fisik terdiri atas hubungan antara pemimpin dan bawahannya, serta relasi antar karyawan.

Harga

Harga menurut Mangkunegara (2017, 98) menyatakan bahwa kedisiplinan kerja berupa alat ukur yang dipergunakan oleh atasan untuk berbicara dengan karyawan agar karyawan bersedia meningkatkan kesadaran akan aturan serta norma yang ada pada organisasi. Dari penjelasan itu kedisiplinan sangat diperlukan oleh sebuah organisasi agar perusahaan dapat dengan mudah mencapai tujuannya, karna kedisiplinan yang sudah dibiasakan oleh setiap karyawan maka akan mempermudah memahami serta melaksanakan aturan yang sudah diatur oleh perusahaan yang berdampak semakin baiknya perusahaan. Menurut Sutrisna & Andy (2018) Sifat serta tindakan didalam Harga dapat dinilai dengan sebuah keinginan, pengajuan diri, tindakan agar taat terhadap aturan yang ada. yang berarti karyawan dapat disebut memiliki tingkat kedisiplinan yang baik hanya taat serta patuh kepada aturan yang kaku, dengan itu juga memiliki kemauan agar dapat beradaptasi dengan aturan perusahaan.

Minat Beli

Minat Beli menurut StieDewantara (2021, 165) secara umum Minat Beli yaitu sebuah perbandingan antar hasil yang tercapai (*output*) beserta seluruh sumber daya yang dibutuhkan (*input*). Minat Beli memuat penjelasan antar hasil yang tercapai dengan peran waktu kerja karyawan. Menurut Tohardi (2017, 122) mengatakan Minat Beli berupa sikap mental. Sikap mental yang senantiasa berkembang dari waktu ke waktu. Sebuah pendapat yang mengatakan bahwa seorang karyawan bisa mengerjakan tugas lebih baik dari waktu ke waktu.

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian ini memakai metode deskriptif, yang memaparkan tentang proses pengumpulan data, dikelola dan dianalisa agar dapat membuktikan pengujian untuk tercapainya tujuan. bentuk penelitian deskriptif bertujuan agar memperoleh suatu penjelasan secara terstruktur serta tepat tentang poin-poin yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti. didalam mengerjakan penelitian tentang permasalahan yang ingin disampaikan, bentuk yang dipakai adalah penelitian kualitatif dengan metode ini data yang diperoleh diklompokan dari seluruh responden yang mengisi kuesioner.

Populasi didalam penelitian ini iyalah seluruh total yang pegawai yang mempunyai kualifikasi yang telah diatur oleh peneliti agar dapat diteliti serta dapat diambil sebuah kesimpulan. populasi didalam penelitian ini adalah Kopi Soe Kutabumi sebanyak 50 orang. Penelitian ini menggunakan metode sensus. dimana semua karyawan yang berjumlah 50 orang dijadikan sebagai sampel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data Responden

Didalam jurnal ini memakai responden karyawan Kopi Soe Kutabumi yaitu yang berjumlah sebanyak 50 responden. dengan ini dapat dideskripsikan responden sebagai berikut.

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	29	58,0	58,0	58,0
	Perempuan	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,	100,0	

Sumber : data SPSS versi 26

Dapat dilihat dari tabel diatas ternyata dari 50 responden diketahui memiliki jenis kelamin pria dan wanita. Jumlah karyawan laki-laki berjumlah 29 karyawan (58%). Serta jumlah karyawan perempuan berjumlah 21 karyawan (42%). Dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin pria yang terbanyak 29 responden (58%).

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤30 TAHUN	21	42,0	42,0	42,0
	31-35 TAHUN	18	36,0	36,0	78,0
	36-40 TAHUN	9	18,0	18,0	96,0
	≥41 TAHUN	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Sumber : data SPSS versi 26

Dapat dilihat dari tabel diatas ternyata dari 50 responden diketahui memiliki pendidikan dari SD-SMA, D1-D3, S1-S2 dan S3. Jumlah responden SD-SMA sebanyak 25 responden (50%), D1-D3 sebanyak 5 responden (10%), S1-S2 sebanyak 20 responden (40%). Dapat disimpulkan bahwa pendidikan SD-SMA yang terbanyak 25 responden (50%).

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD-SMA	25	50,0	50,0	50,0

D1-D3	5	10,0	10,0	60,0
S1-S2	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Sumber : data SPSS versi 26

Dapat dilihat dari tabel diatas ternyata dari 50 responden diketahui memiliki pendidikan dari SD-SMA, D1-D3, S1-S2 dan S3. Jumlah responden SD-SMA sebanyak 25 responden (50%), D1-D3 sebanyak 5 responden (10%), S1-S2 sebanyak 20 responden (40%). Dapat disimpulkan bahwa pendidikan SD-SMA yang terbanyak 25 responden (50%).

LAMA BEKERJA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-5 TAHUN	32	64,0	64,0	64,0
6-10 TAHUN	18	36,0	36,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Sumber : data SPSS versi 26

Dapat dilihat dari tabel diatas ternyata dari 50 responden diketahui memiliki pendidikan dari SD-SMA, D1-D3, S1-S2 dan S3. Jumlah responden SD-SMA sebanyak 25 responden (50%), D1-D3 sebanyak 5 responden (10%), S1-S2 sebanyak 20 responden (40%). Dapat disimpulkan bahwa pendidikan SD-SMA yang terbanyak 25 responden (50%).

Uji Reliabilitas

Pengujian ini dikerjakan agar memahami sampai dimana kuesioner dapat dipakai. Untuk menilai reliabilitas memakai nilai *cronbach's alpha*. Menurut (Sujarweni 2016, 80) jika nilai *cronbach's alpha* memiliki nilai 0,71-0,90 mempunyai kedekatan yang kuat, dengan itu kuesioner dikatakan reliabel. Dibawah ini adalah pengujian kepada kuesioner yang ada didalam penelitian ini. yaitu sebagai berikut :

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,938	10

Sumber : data SPSS versi 26

Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,888	10

Sumber : data SPSS versi 26

Uji Reliabilitas Variabel Harga (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,932	10

Sumber : data SPSS versi 26

Uji Reliabilitas Variabel Minat Beli (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,869	10

Sumber : data SPSS versi 26

Dari Tabel diketahui besarnya nilai *cronbach's alpha* pada setiap variabel penelitian 0,71-0,90 serta itu pertanyaan yang menguji variabel penelitian dikatakan berkualifikasi terhadap reliabilitas serta keakuratan kuesioner.

Analisis Korelasi Berganda dan Koefisien Determinasi

		Correlations			
		Minat Beli	Kualitas	Pelayanan	Harga
Pearson Correlation	Minat Beli	1,000	0,909	0,784	0,746
	Kualitas	0,909	1,000	0,703	0,643
	Pelayanan	0,784	0,703	1,000	0,661
	Harga	0,746	0,643	0,661	1,000
Sig. (1-tailed)	Minat Beli		0,000	0,000	0,000
	Kualitas	0,000		0,000	0,000
	Pelayanan	0,000	0,000		0,000
	Harga	0,000	0,000	0,000	

N	Minat Beli	50	50	50	50
	Kualitas	50	50	50	50
	Pelayanan	50	50	50	50
	Harga	50	50	50	50

Sumber : data SPSS versi 26

Berdasarkan Tabel correlations besar hubungan Kualitas (X_1) dengan Minat Beli (Y) ditunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi 0,909 mendekati 1, besar hubungan Pelayanan (X_2) dengan Minat Beli (Y) ditunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi 0,784 mendekati 1, besar hubungan Harga (X_3) dengan Minat Beli (Y) ditunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi 0,764 mendekati 1, dengan ini semua variable mempunyai ikatan yang positif.

Perhitungan Koefisien Determinasi Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change
					R Square Change	F Change	df1	df2	
1	.909 ^a	0,825	0,822	3,122	0,825	227,050	1	48	0,000
2	.933 ^b	0,870	0,864	2,723	0,045	16,093	1	47	0,000
3	.942 ^c	0,888	0,880	2,557	0,018	7,303	1	46	0,010

Sumber : data SPSS versi 26

Berdasarkan Tabel correlations besar hubungan Kualitas (X_1) dengan Minat Beli (Y) ditunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi 0,909 mendekati 1, besar hubungan Pelayanan (X_2) dengan Minat Beli (Y) ditunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi 0,784 mendekati 1, besar hubungan Harga (X_3) dengan Minat Beli (Y) ditunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi 0,764 mendekati 1, dengan ini semua variable mempunyai ikatan yang positif.

Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a		T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Standardized Coefficients	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,756	2,091			3,708	0,001		
	Kualitas	1,070	0,071	0,909		15,068	0,000	1,000	1,000
2	(Constant)	5,028	1,947			2,583	0,013		
	Kualitas	0,861	0,081	0,731		10,642	0,000	0,586	1,707
	Harga	0,276	0,069	0,276		4,012	0,000	0,586	1,707
3	(Constant)	3,508	1,913			1,834	0,073		
	Kualitas	0,747	0,087	0,635		8,616	0,000	0,449	2,227
	Harga	0,204	0,070	0,203		2,913	0,006	0,500	2,000
	Pelayanan	0,254	0,094	0,203		2,702	0,010	0,432	2,315

Sumber : data SPSS versi 26

$$Y=3,508+0,747(X1)+0,254(X2)+0,204(X3)+e$$

melakukan pengecekan dan perbaikan lingkungan perusahaan. Tentu hal ini menjadi hal yang mempengaruhi Minat Beli. Terlebih penelitian menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh yang positif kepada Minat Beli di Kopi Soe Kutabumi. faktor yang mempengaruhi Minat Beli berikutnya adalah Harga, perusahaan perlu dengan tegas menghukum pegawai yang didapati tidak menjalankan aturan perusahaan. memberikan sebuah surat peringatan bisa juga menjadi solusi opsi agar pegawai yang kurang disiplin dapat bekerja lebih optimal lagi. faktor yang mempengaruhi Minat Beli berikutnya.

Uji Pengaruh Parsial (Uji T)

menjadi solusi opsi agar pegawai yang kurang disiplin dapat bekerja lebih optimal lagi. faktor yang mempengaruhi Minat Beli berikutnya adalah Harga, perusahaan perlu dengan tegas menghukum pegawai yang didapati tidak menjalankan aturan perusahaan. memberikan sebuah surat peringatan bisa juga menjadi solusi opsi agar pegawai yang kurang disiplin dapat bekerja lebih optimal lagi. Minat Beli timbul karena baik oleh Kopi Soe Kutabumi. Dengan hal ini sebaiknya dipertahankan dan lebih ditingkatkan agar selalu mendapat kesan yang baik bagi karyawan untuk meningkatkan Minat Beli di Kopi Soe Kutabumi.

Uji Pengaruh simultan (Uji F)

Hal ini bertujuan untuk meningkatkan Minat Beli di Kopi Soe Kutabumi. Misalnya dengan selalu melakukan pengecekan dan perbaikan lingkungan perusahaan. Tentu hal ini menjadi hal yang mempengaruhi Minat Beli. Terlebih penelitian menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh yang positif kepada Minat Beli di Kopi Soe Kutabumi.

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2212,568	1	2212,568	227,050	000 ^b
	Residual	467,752	48	9,745		
	Total	2680,320	49			
2	Regression	2331,878	2	1165,939	157,269	000 ^c
	Residual	348,442	47	7,414		
	Total	2680,320	49			
3	Regression	2379,619	3	793,206	121,342	000 ^d
	Residual	300,701	46	6,537		
	Total	2680,320	49			

Sumber : data SPSS versi 26

perusahaan perlu dengan tegas menghukum pegawai yang didapati tidak menjalankan aturan perusahaan. memberikan sebuah surat peringatan bisa juga menjadi solusi opsi agar pegawai yang kurang disiplin dapat bekerja lebih optimal lagi. faktor yang mempengaruhi Minat Beli berikutnya adalah Harga, perusahaan perlu dengan tegas menghukum pegawai yang didapati tidak menjalankan aturan perusahaan. memberikan sebuah surat peringatan bisa juga menjadi solusi opsi agar pegawai yang kurang disiplin dapat bekerja lebih optimal lagi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelayanan harus selalu diperhatikan kembali. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan Minat Beli di Kopi Soe Kutabumi. Misalnya dengan selalu melakukan pengecekan dan perbaikan lingkungan perusahaan. Tentu hal ini menjadi hal yang mempengaruhi Minat Beli. Terlebih penelitian menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh yang positif kepada Minat Beli di Kopi Soe Kutabumi. faktor yang mempengaruhi Minat Beli berikutnya adalah Harga, perusahaan perlu dengan tegas menghukum pegawai yang didapati tidak menjalankan aturan perusahaan. memberikan sebuah surat peringatan bisa juga menjadi solusi opsi agar pegawai yang kurang disiplin dapat bekerja lebih optimal lagi.

Saran

Bagi Perusahaan

1. Penelitian berikut ini membuktikan pengaruh Kualitas berdampak positif kepada Minat Beli kerja, maka sebaiknya Kopi Soe Kutabumi selalu berupaya untuk terus memperhatikan Kualitas agar tetap selalu memuaskan karyawan dengan Kualitas yang baik dan nyaman.
2. Pelayanan harus selalu diperhatikan kembali. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan Minat Beli di Kopi Soe Kutabumi. Misalnya dengan selalu melakukan pengecekan dan perbaikan lingkungan perusahaan. Tentu hal ini menjadi hal yang mempengaruhi Minat Beli karyawan. Terlebih penelitian menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh yang positif kepada Minat Beli kerja di Kopi Soe Kutabumi.
3. faktor yang mempengaruhi Minat Beli berikutnya adalah Harga, perusahaan perlu dengan tegas menghukum pegawai yang didapati tidak menjalankan aturan perusahaan. memberikan sebuah surat peringatan bisa juga menjadi solusi opsi agar pegawai yang kurang disiplin dapat bekerja lebih optimal lagi.
4. Minat Beli timbul karena baik oleh Kopi Soe Kutabumi. Dengan hal ini sebaiknya dipertahankan dan lebih ditingkatkan agar selalu mendapat kesan yang baik bagi karyawan untuk meningkatkan Minat Beli di Kopi Soe Kutabumi.

Untuk Penelitian Selanjutnya :

1. Penulis berharap agar menambahkan variabel independen lain, karena tidak menutup kemungkinan variabel-variabel lain yang tidak ada didalam penulisan ini juga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepada Minat Beli.
2. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta menambahkan, diutamakan dalam mengaplikasikan teori yang diperoleh pada Universitas Buddhi Dharma dan dapat dipraktekan serta di terapkan dilapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andy, Andy, Agus Kusnawan, Silaswara Diana, and Sefung Tjong. 2019. "Pengaruh Diskon Pada Aplikasi E-Wallet Terhadap Pertumbuhan Minat Pembelian Impulsif Konsumen Milenial Di Wilayah Tangerang." *Sains Manajemen*. doi: 10.30656/sm.v5i2.1861.
- Bulkia, Sri. 2018. "KEPUASAN MAHASISWA Sri Bulkia Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin PENDAHULUAN Perguruan Tinggi Swasta Merupakan Salah Satu Alternatif Untuk Menghadapi Fenomena Meningkatnya Permintaan Masyarakat Terhadap Kebutuhan Pendidika." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 2(1):49–58.
- Christina Prihatini, Canjaya. 2020. "Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang 2020." *Skripsi Universitas Buddhi Dharma* 194.
- Permana, Ade Indra. 2020. "Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan Di Situs Belanja Online Bukalapak." *Ekonomi Bisnis* 25(2):94–109. doi: 10.33592/jeb.v25i2.422.