

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen.



UNIVERSITAS PUTRA BANGSA

JIMMBA

Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi

Homepage: <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO ROTI BONITA CAKE & BAKERY GOMBONG KEBUMEN

Aziz Kurniawan

195503646

UNIVERSITAS PUTRA BANGSA

KEBUMEN

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of Service Quality, Product Diversity, and Location on Purchasing Decisions at Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen. The sample data taken in this research were 100 consumers of the Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen Bakery Shop. The results prove the first hypothesis that Service Quality partially has an influence on purchasing decisions. The results of the second hypothesis are that product diversity partially has an influence on purchasing decisions. The results of proving the third hypothesis are that location partially on purchasing decisions. The results of the fourth hypothesis: Service Quality, Product Diversity, and Location simultaneously on purchasing decisions.

Keywords: *Service Quality, Product Diversity, Location and Purchasing Decisions*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen. Data sampel yang diambil pada penelitian ini yaitu konsumen Toko Roti Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen yang berjumlah 100 orang. Hasil pembuktian hipotesis pertama bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil hipotesis ke dua bahwa Keragaman Produk secara parsial mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil pembuktian hipotesis ketiga bahwa Lokasi secara parsial mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil hipotesis keempat Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi secara simultan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombong Kebumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Lokasi dan Keputusan Pembelian.

Latar Belakang Masalah

Toko roti Bonita Cake & Bakery merupakan toko roti yang berdiri pada tahun 2010 dan mampu bertahan bahkan berkembang sampai dengan saat ini. Toko roti Bonita Cake & Bakery merupakan toko roti yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso No. 212 Gombong Outlet II: Jl. Yos Sudarso Timur (Depan Lap. Manunggal), Kebumen. Ketatnya tingkat persaingan dan banyaknya usaha toko roti di Kebumen, manajemen Toko roti Bonita Cake & Bakery harus mampu mempertahankan pelanggannya dan meningkatkan minat untuk melakukan pembelian pada Toko roti Bonita Cake & Bakery.

Menjamurnya bisnis toko roti membuat peneliti tertarik dengan fenomena tersebut, karena semakin banyak persaingan dengan usaha yang sejenis roti, Toko roti Bonita Cake & Bakery mampu bertahan bahkan berkembang sampai dengan saat ini. Berdasarkan observasi terdapat beberapa usaha toko roti sejenis. Berikut ini adalah data kompetitor yang menunjukkan ketatnya persaingan toko roti.

Berdasarkan hasil observasi terdapat 8 nama toko yang menjadi pesaing ketat toko roti Bonita Cake & Bakery. Keempat toko tersebut bukan merupakan jumlah total usaha Roti yang berada di Gombong Kebumen. Masih banyak lokasi-lokasi toko bisnis roti lainnya di Kebumen. Fenomena ini menjadi bukti ketatnya

persaingan usaha dibidang toko roti. Ketatnya persaingan bisnis penjualan roti, membuat peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam lagi faktor apa saja yang diterapkan pengusaha Toko roti Bonita Cake & Bakery untuk mempertahankan konsumennya, dan meningkatkan keputusan pembelian pada Toko roti Bonita Cake & Bakery. Fenomena ketatnya persaingan bisnis roti, pengusaha harus berusaha yang terbaik dan berinovasi untuk terus memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pelanggannya. Upaya ini harus dilakukan guna mempertahankan pelanggan dan meningkatkan keputusan pembelian pada Toko roti Bonita Cake & Bakery.

Berdasarkan hasil wawancara kepada kasir Toko roti Bonita Cake & Bakery terdapat fenomena mengenai peningkatan jumlah konsumen atau peningkatan keputusan pembelian pada Toko roti Bonita Cake & Bakery. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang keputusan pembelian pada Toko roti Bonita Cake & Bakery.

Berdasarkan hasil observasi kepada 35 konsumen yang memutuskan pembelian pada Toko roti Bonita Cake & Bakery, menunjukkan faktor yang diperkirakan mempengaruhi tingkat keputusan pembelian pada Toko roti Bonita Cake & Bakery karena kualitas pelayanan sebanyak 40%. Konsumen yang memutuskan pembelian pada

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen.

Toko roti Bonita Cake & Bakery karena keragaman produk sebanyak 34%. Konsumen yang memutuskan pembelian pada Toko roti Bonita Cake & Bakery karena lokasi 17%. Konsumen yang memutuskan pembelian pada Toko roti Bonita Cake & Bakery karena kualitas produk sebanyak 9%.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery (Konsumen Pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen)**”.

Kajian Teori Keputusan Pembelian

Menurut Tjiptono (2015: 193), keputusan pembelian sebagai tahap keputusan dimana konsumen secara aktual melakukan pembelian suatu produk. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan.

Menurut Kotler (2012), keputusan pembelian memiliki indikator yaitu:

- a. Kemantapan pada suatu barang atau jasa.
- b. Kebiasaan dalam pembelian barang atau jasa
- c. Merekomendasikan kepada orang lain
- d. Melakukan pembelian berulang

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016:156), kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Menurut Fandy Tjiptono (2016:284), kualitas pelayanan dibatasi pada indikator sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*reliability*).
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*).
- c. Jaminan (*Assurance*).
- d. Empati (*Empathy*).
- e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Keragaman Produk

Menurut Philip Kotler (2015:358), keragaman produk adalah kumpulan produk dan barang yang ditawarkan perusahaan untuk dijual oleh penjual tertentu. Menurut Philip Kotler (2015:364), keragaman produk dibatasi pada indikator sebagai berikut:

- a. Variasi merek produk
- b. Variasi kelengkapan produk
- c. Variasi ukuran produk
- d. Variasi kualitas produk

Lokasi

Menurut Tjiptono (2015: 345), lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Menurut Fandy Tjiptono (2015: 92) lokasi dibatasi pada indikator sebagai berikut:

- a. Akses
- b. *Vasibilitas*

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen.

- c. Lalulintas
- d. Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman
- e. Ekspansi
- f. Lingkungan
- g. Kompetisi yaitu lokasi pesaing,
- h. Peraturan pemerintah

H2 : Keragaman produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang.

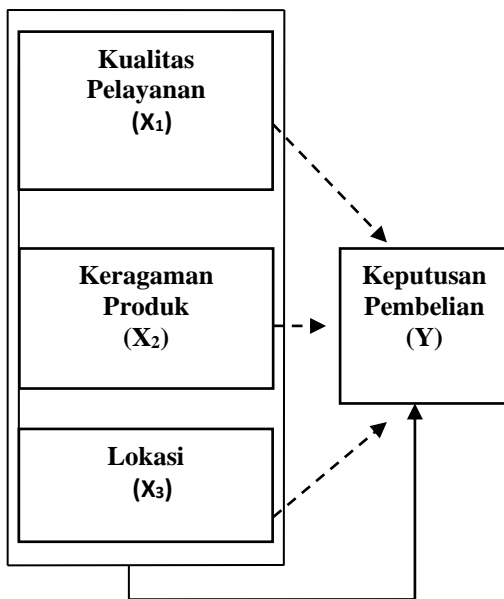
H3 : Lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang.

H4 : Kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang.

Model Empiris

Dari pemaparan diatas dapat dilihat kerangka konseptual sebagai berikut :

**Gambar II-1
Model Empiris**



Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis pada penelitian ini :

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang.

Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2010: 61). Dalam penelitian ini, yang akan menjadi populasinya konsumen pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin akan mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2005: 91). Metode yang digunakan *Nonprobability sampling* yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen.

setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang yang berjumlah 100 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dimaksud untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan dan akurat melalui :

- a. Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.
- b. Kuesioner yaitu dengan membuat sejumlah daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan diajukan kepada responden. Jawaban setiap item instrument menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, Sugiyono (2008: 143).
 1. Sangat Setuju skor = 4
 2. Setuju skor = 3
 3. Tidak Setuju skor = 2
 4. Sangat Tidak Setuju skor = 1
- c. Studi Pustaka, yaitu dengan mengambil teori-teori yang ada pada literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Dalam perhitungan pengolahan data regresi linier berganda analisis jalur peneliti mempergunakan alat bantu yang berupa program aplikasi komputer yaitu *SPSS for windows* versi 25

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Berdasarkan analisis untuk variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, karena nilai t_{hitung} sebesar $3,081 > t_{tabel}$ sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,003 dibawah batas penerimaan 0,050 maka Hipotesis 1 dapat diterima. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan karyawan Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang maka semakin baik juga keputusan pembelian, artinya bahwa peran kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.
2. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian Berdasarkan analisis untuk variabel keragaman produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, karena nilai t_{hitung} sebesar $3,947 > t_{tabel}$ sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,000 dibawah batas penerimaan 0,050 maka Hipotesis 2 dapat diterima. Hal ini berarti semakin lengkap keragaman produk pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang maka semakin baik juga tingkat keputusan pembelian, artinya bahwa peran keragaman produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen.

3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian
Berdasarkan analisis untuk variabel lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, karena nilai t_{hitung} sebesar 2,976 > t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,004 dibawah batas penerimaan 0,050 maka Hipotesis 3 dapat diterima. Hal ini berarti semakin baik lokasi Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang maka semakin baik juga keputusan pembelian, artinya bahwa peran lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.
Berdasarkan analisis besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi terhadap keputusan pembelian diperoleh F_{hitung} sebesar 13,056 dengan tingkat signifikansi 0.000. Maka dapat disimpulkan hipotesis 4 dapat diterima.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan (X_1), Keragaman Produk (X_2), dan Lokasi (X_3) terhadap variabel dependen keputusan pembelian (Y) pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang. Pembahasan yang lebih lanjut dari

hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian

Berdasarkan analisis untuk variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian karena nilai t_{hitung} sebesar 3,081 > t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,003 dibawah batas penerimaan 0,050. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sebesar 0,260 atau 26,0%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan karyawan Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang mampu mempengaruhi tingkat keputusan pembelian Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dinda Dwi Marsella (2020). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dinda Dwi Marsella (2020), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan untuk meningkatkan keputusan pembelian. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mutia Nur Arifah (2019). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutia Nur Arifah (2019), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombong Kebumen.

Artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan untuk meningkatkan keputusan pembelian.

Berdasarkan hubungan variabel diatas hal ini dapat disimpulkan bahwa H1 pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dapat diterima.

2. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Minat Keputusan Pembelian

Berdasarkan analisis untuk variabel keragaman produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian karena nilai karena nilai t_{hitung} sebesar $3,947 > t_{tabel}$ sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,000 dibawah batas penerimaan 0,050. Besarnya pengaruh keragaman produk terhadap keputusan pembelian sebesar 0,288 atau 28,8%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pilihan keragaman produk yang banyak mampu mempengaruhi tingkat keputusan pembelian Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombong.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dinda Dwi Marsella (2020) dan Agus Supandi (2018), Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif keragaman produk terhadap keputusan pembelian. Artinya keragaman produk mempunyai hubungan untuk meningkatkan keputusan pembelian.

Berdasarkan hubungan variabel diatas hal ini dapat disimpulkan bahwa H2 pengaruh keragaman produk terhadap keputusan pembelian dapat diterima.

3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian

Berdasarkan analisis untuk variabel lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian karena nilai karena nilai t_{hitung} sebesar $2,976 > t_{tabel}$ sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,032 dibawah batas penerimaan 0,050. Besarnya pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian sebesar 0,156 atau 15,6%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lukman Hakim (2019). Hasil penelitian yang dilakukan Lukman Hakim (2019), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif lokasi terhadap keputusan pembelian. Artinya lokasi mempunyai hubungan untuk meningkatkan keputusan pembelian.

Berdasarkan hubungan variabel diatas hal ini dapat disimpulkan bahwa H3 pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian dapat diterima.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian secara simultan (bersama-sama).

Berdasarkan analisis diperoleh F_{hitung} sebesar 13,059 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen.

probabilitas 0.000 jauh lebih kecil dari 0,050. Berdasarkan hasil tersebut bisa dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), keragaman produk (X_2), dan lokasi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang (Y) secara simultan. Artinya ketiga variabel tersebut mempunyai kontribusi yang positif untuk meningkatkan keputusan pembelian.

5. Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil penelitian nilai koefisien determinasi R Square diperoleh 0,290 artinya 29,0% keputusan pembelian di pengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi sedangkan sisanya 71% ($100\% - 29,0\%$) disebabkan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini seperti harga, kualitas produk, fasilitas dan lain-lain.

Simpulan

Bersadarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan (X_1), keragaman produk (X_2), dan lokasi (X_3) terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang. Artinya peran kualitas pelayanan dalam penelitian ini

mempunyai berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang diberikan karyawan yang baik pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang akan berdampak pada keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang, begitu juga sebaliknya kualitas pelayanan yang kurang baik akan berakibat pada penurunan tingkat keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang.

2. Keragaman Produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang. Artinya peran keragaman produk dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa keragaman produk yang baik akan berdampak pada keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang, begitu juga sebaliknya keragaman produk yang kurang baik akan berdampak pada keputusan pembelian.
3. Lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang. Artinya peran

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen.

lokasi dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa lokasi yang baik akan berdampak pada keputusan pembelian pada Toko Roti lokasi yang kurang baik akan berdampak pada keputusan pembelian.

4. Kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang. Artinya peran ketiga variabel tersebut dalam penelitian ini sangat penting untuk meningkatkan keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang

Implikasi Praktis

Berdasarkan atas temuan penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya maka ada beberapa implikasi praktis sesuai dengan prioritas yang dapat diberikan sebagai masukan bagi Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak pemilik Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang diharap untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang. kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita

Cake & Bakery Gombang. Upaya yang seharusnya diterapkan pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang dari hasil penelitian ini untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen seperti mampu memberikan pelayanan sesuai harapan pelanggannya, mampu menjelaskan dengan baik dan memberikan informasi dengan baik, cepat dalam menghadapi komplain konsumennya, mampu memberikan pelayanan dengan baik dan mampu memahami keinginan pelanggannya.

2. Bagi pihak pemilik Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang diharap untuk memperhatikan keragaman produk yang baik untuk meningkatkan keputusan pembelian Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang. Upaya yang seharusnya diterapkan pada manajemen Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang untuk menyediakan keragaman produk yang lengkap seperti rasa yang bervariasi, dan jenis roti dengan bahan dasar roti yang beragam.
3. Bagi pihak pemilik Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang diharap untuk memperhatikan lokasi usaha yang baik untuk meningkatkan keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang. Upaya yang seharusnya diterapkan pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang untuk menentukan letak lokasi usaha Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang dengan mempertimbangkan seperti akses lokasi toko yang

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen.

dilalui mudah dijangkau sarana transportasi umum, lokasi atau tempat toko yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal lokasi Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang memiliki tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman.

Implikasi Praktis

Implikasi teoritis merupakan sebuah cerminan bagi setiap penelitian dimana implikasi teoritis memberikan gambaran mengenai rujukan-rujukan yang dipengaruhi dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya implikasi teoritis pada penelitian ini yaitu

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. Menurut Kotler dan Keller (2016: 156), kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Berdasarkan hasil analisis untuk variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dinda Dwi Marsella (2020). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dinda Dwi Marsella (2020), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif kualitas

pelayanan terhadap keputusan pembelian. Artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan untuk meningkatkan keputusan pembelian. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mutia Nur Arifah (2019). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutia Nur Arifah (2019), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan untuk meningkatkan keputusan pembelian.

2. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian. Menurut Philip Kotler (2015:358), keragaman produk adalah kumpulan produk dan barang yang ditawarkan perusahaan untuk dijual oleh penjual tertentu. Berdasarkan hasil analisis untuk variabel keragaman produk mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang, sehingga hasil sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dinda Dwi Marsella (2020) dan Agus Supandi (2018), Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif keragaman produk terhadap keputusan pembelian. Artinya keragaman produk mempunyai hubungan untuk meningkatkan keputusan pembelian.
3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen.

Menurut Tjiptono (2015: 345), lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Berdasarkan hasil analisis untuk variabel lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang, sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lukman Hakim (2019). Hasil penelitian yang dilakukan Lukman Hakim (2019), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif lokasi terhadap keputusan pembelian. Artinya lokasi mempunyai hubungan untuk meningkatkan keputusan pembelian.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian secara simultan (bersama-sama). Berdasarkan analisis diperoleh F_{hitung} sebesar 13,059 dengan tingkat signifikansi 0.000, karena probabilitas 0.000 jauh lebih kecil dari 0,050. Berdasarkan hasil tersebut bisa dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), keragaman produk (X_2), dan lokasi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang (Y) secara simultan. Artinya ketiga variabel tersebut mempunyai kontribusi yang

positif untuk meningkatkan keputusan pembelian.

5. Bagi peneliti selanjutnya masih banyak kemungkinan setelah penelitian ini untuk meneliti variabel-variabel lain diluar variabel kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi yang belum termasuk dalam penelitian ini yang mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian, karena Nilai koefisien determinasi R Square diperoleh 0,290 artinya 29,0% keputusan pembelian di pengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, keragaman produk, dan lokasi sedangkan sisanya 71% (100%-29,0%) disebabkan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini seperti harga, kualitas produk, fasilitas dan lain-lain

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amstrong. Kotler. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- _____. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga
- _____.2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga
- _____.2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall*

- Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen.
- _____ *twelfth edition*”, England : Pearson Education, Inc
- _____.2016. Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta: Bumi Aksara
- Apriyanti. Dian.2023. Pengaruh Lokasi, Harga, dan Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian.
- Arifah. Nur. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti *Boy’s Cake and Bakery*
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ariska. Vivi Dewi.2022. Pengaruh Citra Rasa, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Prima Bakery di Sidoarjo.
- Fandy Tjiptono. 2012, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta
- _____. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta
- _____.2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hakim Lukman.2019. Pengaruh Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Modern Bakery Cukir Jombang.
- Heizer, and Render. 2015. *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*, edisi 11, Salemba Empat, Jakarta
- Lupiyoadi. 2012. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik, Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock. Wirtz. 2012. “*Pemasaran Jasa Perspektif* edisi 7”. Jakarta : Erlangga
- Marsela. Dinda Dwi. 2020. Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Toko terhadap Keputusan Pembelian.
- Sabila. Nurhafni. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Roti Moris Bakery and Cake di Kota Langsa.
- Sari, N., & Setiyowati, S. (2017). Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Roti Bonita Cake & Bakery Gombang Kebumen.

Konsumen Di PB Swalayan
Metro. Jurnal Manajemen
Magister Darmajaya, 3(02),
186-199.

Sugiyono.2013. *Metode Penelitian
Pendidikan Pendekatan
Kuantitatif, Kualitatif, dan
R&D*. Bandung: Alfabeta.