

Abstrak

Kebutuhan manusia akan pangan selalu menjadi salah satu kebutuhan utama. Kota-kota wisata yang banyak dikunjungi oleh warga negara asing maupun lokal memiliki daya tarik tersendiri bagi para pengusaha untuk mengembangkan bisnis di bidang kuliner. Ketatnya persaingan saat membuat para pengusaha rumah makan saling bersaing untuk merebut hati pelanggan. Loyalitas pelanggan adalah kunci sukses bagi perusahaan, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi menjadi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Rumah makan terutama rumah makan olahan bahan dasar bebek kini banyak berdiri. Sampai tahun 2013 tercatat ada 86 rumah makan di Bangkalan (Disperindag Kab. Bangkalan, 2013) salah satunya adalah rumah makan sinar jaya (Sinjay) yang terkenal dengan bebek sinjay. Pelayanan menjadi bagian penting untuk merebut hati konsumen yang dicerminkan oleh perilaku dalam berinteraksi dengan para tamu dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang bersifat teknis. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dari proses wawancara, observasi dan pembagian kuisioner yang kemudian dianalisis menggunakan uji validitas dan realibilitas yang dilanjutkan dengan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (service quality) yang terdiri dari bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (empathy) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen rumah makan nasi bebek Sinjay diterima. Variabel yang pengaruhnya paling dominan terhadap keputusan pembelian konsumen rumah makan bebek Sinjay adalah daya tanggap (responsiveness).

Kata kunci : bebek sinjay, kualitas pelayanan, keputusan pembelian, kepuasan konsumen