

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia. Sebagai kota besar yang terus tumbuh dan berkembang, laju pertumbuhan perekonomian serta perubahan teknologi dan arus informasinya juga semakin cepat. Hal ini menjadi salah satu faktor pendorong terciptanya persaingan ketat di dalam dunia bisnis. Pasar yang semakin dinamis, mengharuskan para pelaku bisnis untuk secara terus-menerus berimprovisasi dan berinovasi dalam mempertahankan para pelanggannya.

Tingkat persaingan yang semakin tinggi berdampak pada pasar sehingga mengakibatkan konsumen memiliki posisi tawar yang tinggi terhadap kualitas, pilihan produk, lokasi toko, harga yang ditawarkan, suasana toko, toko yang lebih nyaman dan pelayanan yang lebih bernilai, namun dapat membayar lebih murah, waktu yang singkat, dengan usaha dan resiko yang lebih rendah. Dewasa ini kompetisi pada usaha ritel tidak hanya berfokus pada harga saja, namun menyangkut variabel lain yang berkaitan dengan nilai atas pengalaman berbelanja para konsumen dan pelanggan.

Begitu juga halnya pada salah satu bisnis ritel di kota Pekanbaru yaitu toko buku Zanafa yang merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang penerbitan dan penjualan buku (distributor dan toko buku), saat ini ada dua jenis usaha yang sedang berjalan yaitu penerbit ZANAF A PUBLISHING dan toko buku ZANAF A.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penerbit Zanafa Publishing sampai saat ini 2017 sudah menerbitkan lebih dari 100 judul buku baik yang diterbitkan sendiri maupun yang bekerjasama dengan lembaga pendidikan (Sekolah dan Perguruan Tinggi) dan penerbit terkemuka tingkat nasional. Buku-buku yang diterbitkan meliputi semua bidang ilmu, baik itu buku agama maupun buku-buku umum. Pemasaran buku-buku terbitan Zanafa dilakukan melalui distributor Adipura Yogyakarta dan Nusa Media Bandung. Dua distributor ini memasarkan buku-buku terbitan Zanafa keseluruh wilayah Indonesia, baik toko buku tradisional hingga toko buku modern.

Toko buku Zanafa membagi *display* penjualan yang terdiri dari lantai 1 untuk buku-buku umum, perguruan tinggi, sekolah dan aksesoris komputer. Lantai 2 untuk buku agama, buku anak-anak, *Flashdisk*, *Alpalink*, ATK, Ipad, tablet, Kalkulator, alat-alat komputer dan lain sebagainya. Sedangkan lantai 3 dijadikan untuk ruang kantor (*Office Room*) Toko buku Zanafa dan penerbit Zanafa Publishing.

Lokasi dan tempat usaha merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menciptakan motivasi beli dan juga dalam mendukung keberhasilan penjualan produk yang dipasarkan oleh suatu toko buku, mengingat toko buku Zanafa yang berada tepat di pusat bisnis strategis dan terpadat di kota Pekanbaru, yang terdiri dari Mall Giant dan ratusan usaha pendukung dalam bentuk kounter-kounter, yang mana kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dari kompleks ini, maka toko buku Zanafa menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan Sekolah, Pondok Pesantren, Perguruan Tinggi dan Masyarakat umum lainnya dalam mencari alat tulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kantor dan barang-barang lain yang dibutuhkan. Motivasi beli konsumen pada dasarnya merupakan keinginan atau dorongan dari dalam diri untuk memenuhi kebutuhannya apapun itu maka perkara tercapai atau tidaknya motivasi tersebut kembali kepada individu tersebut, masyarakat yang memiliki motivasi beli pada toko buku zanafa ketika dia masuk kedalam toko hal yang terjadi adalah kemungkinan konsumen itu beli atau tidak dalam artian bisa jadi dia membeli dan bisa jadi dia tidak jadi membeli. Toko buku Zanafa adalah satu-satunya toko buku dengan konsep toko buku diskon, sesuai dengan misinya yakni membantu dan merangsang minat siswa, mahasiswa dan masyarakat untuk membeli buku-buku yang diperlukan. Diskon yang diberikan berlaku sepanjang masa dengan besaran mulai dari 5% s/d 75%.

Toko buku Zanafa menggunakan konsep yang elegan dan moderen, kombinasi warna yang ada pada toko buku Zanafa merupakan perpaduan antara warna merah, kuning dan hijau, pada rak bukunya menggunakan warna coklat, pencahayaan didalam ruangan yang bagus dan sangat terang, ada juga lantunan musik yang diputar sepanjang jam operasional dan jenis musik yang diputar adalah musik klasik dan religi, juga dilengkapi dengan grafik, papan komunikasi visual dan pengunjung juga dimanjakan dengan mudahnya mencari katalog buku lewat komputer, dan kesan tampilan gedung dari luar yang tampak mewah meliputi desain interior bangunan yang apik hingga membuat siapapun merasa nyaman berada didalamnya, di tambah suasana *full AC* menambah betah berlama-lama didalamnya untuk mencari buku-buku yang diperlukan.

Untuk lebih jelasnya kita dapat melihat omset penjualan dan jumlah konsumen pada toko buku Zanafa Pekanbaru selama lima tahun terakhir (dari tahun 2012 hingga tahun 2016), dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Omset Penjualan dan Jumlah Konsumen Toko Buku Zanafa Pekanbaru dari Tahun 2012 - 2016

| Tahun | Omset Penjualan | Jumlah Konsumen |
|-------|--------------------|-----------------|
| 2012 | Rp 2.806.004.000,- | 46.789 |
| 2013 | Rp 3.336.239.605,- | 50.190 |
| 2014 | Rp 4.222.829.401,- | 57.268 |
| 2015 | Rp 4.682.382.126,- | 58.979 |
| 2016 | Rp 4.741.182.864,- | 58.396 |

Sumber: Toko Buku Zanafa Pekanbaru 2017

Berdasarkan data dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa pendapatan dari penjualan dan jumlah konsumen dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Yakni Pada tahun 2012 sukses meraup pendapatan sebesar Rp 2.806.004.000,- dengan total pengunjung 46.789 orang lalu di tahun 2013 sebesar Rp 3.336.239.605,- dengan jumlah total pengunjung 50.190 orang. Pada tahun 2014 dengan jumlah konsumen sebanyak 57.268 orang berhasil meraup omset penjualan sebesar Rp 4.222.829.401,- dan di tahun 2015 dengan jumlah konsumen 58.979 orang berhasil meraup omset penjualan sebesar Rp 4.682.382.126,- yang artinya naik sebesar Rp 459.552.725,- dari tahun sebelumnya, kemudian di tahun 2016 dengan jumlah konsumen yang berkurang dari tahun 2015 sebesar 583 orang menjadi 58.396 orang namun mengalami omset penjualan yang tumbuh menjadi sebesar Rp 4.741.182.864,- naik sebesar Rp 58.800.738,-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penyusunan skripsi ini penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian sebagai berikut:

“Pengaruh Suasana Toko (*Store Atmosphere*), Harga dan Lokasi Terhadap Motivasi Beli Konsumen Pada Toko Buku Zanafa di Pekanbaru (Studi Kasus Pada Toko Buku Zanafa di Komplek MTC/GIANT Panam)”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah suasana toko (*Store Atmosphere*) berpengaruh secara parsial terhadap motivasi beli pada toko buku Zanafa?
2. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap motivasi beli pada toko buku Zanafa?
3. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap motivasi beli pada toko buku Zanafa?
4. Apakah suasana toko (*Store Atmosphere*), harga dan lokasi toko buku zanafa berpengaruh scara simultan terhadap motivasi beli pada toko buku Zanafa?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah suasana toko (*Store Atmosphere*) berpengaruh secara parsial terhadap motivasi beli pada toko buku Zanafa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap motivasi beli pada toko buku Zanafa.
3. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap motivasi beli pada toko buku Zanafa.
4. Untuk mengetahui apakah suasana toko (*Store Atmosphere*), harga dan lokasi toko buku zanafa berpengaruh secara simultan terhadap motivasi beli pada toko buku Zanafa.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis peroleh selama menjadi mahasiswa aktif di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.

b. Bagi Toko Buku Zanafa

Sebagai data informasi agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi toko buku Zanafa tentang cara atau strategi dalam menciptakan motivasi beli konsumen pada suatu toko buku.

Sebagai bahan informasi terhadap toko buku Zanafa tentang pengaruh dari suasana toko (*Store Atmosphere*), harga dan lokasi toko terhadap motivasi beli konsumen yang datang ke toko buku Zanafa.

c. Bagi UIN Suska Riau

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau bahan penelitian kepada pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian pada aspek yang sama dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dalam penulisan penelitian ini, penulis membaginya ke dalam enam bab. Dimana dalam setiap babnya hanya difokuskan untuk membahas satu permasalahan saja. Adapun pokok-pokok yang dibahas pada masing-masing bab tersebut dikemukakan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah penelitian sehingga dapat disimpulkan suatu hipotesis dan variabel-variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan dan diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik dan metode

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengumpulan data serta analisis data. Dengan demikian dapat diketahui berapa jumlah sampel yang dapat penulis ambil, teknik dan metode serta analisa apa yang tepat untuk digunakan.

: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis memuat sejarah singkat berdirinya perusahaan, kegiatan, aktivitas dan pertumbuhan perusahaan serta struktur organisasi perusahaan.

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai analisis dari hasil penelitian yang dilakukan.

: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang rangkuman pembahasan dari bab-bab sebelumnya dalam suatu kesimpulan penelitian dan berisikan saran-saran yang kiranya bisa bermanfaat bagi pihak terkait (perusahaan).