

**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 Penelitian

Dengan perkembangan zaman yang pesat saat ini, sangat mempengaruhi pola hidup masyarakat dalam menjalankan aktivitas. Kebutuhan masyarakat akan suatu informasi di era yang saat berkembang ini seperti buku sangat dibutuhkan oleh setiap individu. Buku sebagai alat pengetahuan yang berperan dalam meningkatkan inteligensi setiap individu. Dengan buku individu dapat melakukan atau dapat mengetahui apa yang belum diketahui. Buku juga merupakan salah satu alat bagi individu dalam meningkatkan kemampuan aktivitas atau cara berfikir. Oleh karena itu, peranan buku sangat penting dalam kehidupan manusia. Meskipun informasi dapat diperoleh melalui kecanggihan internet namun konsumen atau pembaca buku selalu ada. Buku merupakan salah satu sumber informasi yang tak lekang oleh waktu, oleh karena itu banyak perusahaan atau toko yang menyediakan buku bacaan untuk publik. Sehingga toko buku semakin berkembang dengan keunggulannya masing-masing.

Persaingan yang terjadi ini menciptakan ruang yang kompetitif bagi setiap perusahaan untuk lebih unggul dibandingkan perusahaan-perusahaan yang memproduksi barang/jasa yang sejenis agar mampu menguasai pasar serta meningkatkan kepuasan konsumen. Perusahaan harus berusaha keras



untuk mempelajari dan memahami kebutuhan serta keinginan para konsumennya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya.

Dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat 5 faktor utama yang penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan, diantaranya adalah kualitas pelayanan, kualitas produk, perasaan emosional, harga dan biaya (Hendy Irawan (2008:37). Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan menciptakan loyalitas pelanggan merupakan 3 elemen kunci yang menentukan kesuksesan implementasi konsep pemasaran, baik organisasi laba maupun nirlaba (Tjiptono, 2008). Disini kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang penting untuk di berikan pada konsumen, jika pelayanan diberikan secara maksimal tentu saja akan mempengaruhi kepuasan seorang konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang baik merupakan aspek yang harus diperhatikan, jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tentu saja akan menimbulkan dampak yang positif, yang mungkin akan berdampak pada loyalitas terhadap perusahaan yang memberikan kepuasan tersebut. Jika konsumen telah memiliki perasaan puas akan pelayanan yang diberikan, dapat dimungkinkan konsumen tersebut akan

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

menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan dan dimungkinkan tidak akan berpaling pada jasa layanan yang lain.

Semakin berkembangnya ekspektasi pelanggan mendorong perusahaan untuk lebih memfokuskan pada upaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada. Mempertahankan pasar yang ada merupakan salah satu tujuan perusahaan untuk mempertahankan bisnis dan profit mereka. Upaya perusahaan dalam menjalankan tujuan perusahaan tersebut dapat dilakukan melalui beberapa cara yaitu dari segi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan suasana toko (*Store Atmosphere*) perusahaan yang baik yang dapat membuat nyaman dan memberikan kepuasan bagi konsumen.

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Tjiptono, 2008).

Suasana toko atau *Store Atmosphere* merupakan hal yang perlu diperhatikan juga oleh suatu bisnis dalam menciptakan kepuasan konsumennya. Dengan adanya *Store Atmosphere* yang baik, perusahaan dapat menarik konsumen untuk berkunjung dan melakukan pembelian.

Jika pihak manajemen memiliki tujuan untuk memberitahu, menarik, memikat atau mendorong konsumen untuk datang kembali dan untuk membeli produk, maka *Store Atmosphere* berperan penting dalam memikat

**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.

pembeli (Sopiah dan Syihabudhin, 2008). *Store Atmosphere* dapat membuat mereka para konsumen merasa nyaman saat membeli produk di toko tersebut. *Store Atmosphere* merupakan kesan keseluruhan yang disampaikan oleh tata letak toko, dekorasi, dan lingkungan sekitarnya.

Salah satu toko buku yang memiliki kualitas pelayanan dan suasana toko (*store atmosphere*) yang cukup baik untuk bersaing di dunia bisnis adalah Toko Buku Zanafa. Zanafa beroperasi di Jalan HR. Subrantas Panam Tampan Pekanbaru lokasinya berada di pusat bisnis strategis dan terpadat di Pekanbaru, yang terdiri dari mall Giant dan ratusan usaha pendukung dalam bentuk kounter dimana kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dari kompleks ini. Zanafa merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang penerbitan buku (Distributor dan Toko Buku). Saat ini ada dua jenis usaha yang sudah berjalan, yaitu penerbit Zanafa Publishing dan Toko buku Zanafa.

Penerbit Zanafa Publishing sudah menerbitkan lebih dari 100 judul buku baik yang diterbitkan sendiri maupun yang bekerja sama dengan lembaga Pendidikan (Sekolah dan Perguruan Tinggi) dan penerbit terkemuka tingkat nasional. Buku-buku yang diterbitkan meliputi semua bidang ilmu, baik buku agama maupun buku umum.

Toko buku Zanafa membagi display penjualan terdiri dari lantai 1 untuk buku umum, perguruan tinggi, sekolah dan asesoris komputer. Lantai 2 untuk buku agama, buku anak-anak, atk, MP3, kalkulator dll, sedangkan lantai 3 untuk kantor toko buku Zanafa dan penerbit Zanafa Publishing.



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.

Toko buku Zanafa berpenampilan elegan dan modern, warna di dalam ruangan toko Zanafa adalah perpaduan merah, kuning dan hijau, rak buku yang berwarna coklat, pencahayaannya di dalam ruangan yang sangat bagus dan terang dan dilengkapi juga dengan musik bernuansa klasik. Pengunjung juga akan dimudahkan mencari katalog buku yang dibutuhkan lewat komputer.

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

Tabel 1.1

Omset Penjualan dan Jumlah Konsumen Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru Dari Tahun 2012 Hingga Tahun 2016

TAHUN	OMSET PENJUALAN	JUMLAH KONSUMEN
2012	2.806.004.000	46.789
2013	3.336.239.605	50.190
2014	4.222.829.401	57.268
2015	4.682.382.126	58.326
2016	4.741.182.864	58.979

Sumber: Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru, 2017

**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.

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa omset penjualan dan jumlah konsumen pada toko buku Zanafa mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa orang konsumen yang ada di toko buku Zanafa mengatakan bahwa pelayanan pada toko buku Zanafa sudah cukup baik, tetapi Zanafa masih memiliki beberapa kekurangan diantaranya, buku yang kurang lengkap, susunan buku yang terlalu padat sehingga membuat ruangan menjadi terlihat sempit, pencahayaan lampu yang sedikit redup dan pendingin ruangan yang kurang dingin ketika malam hari.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Zanafa Panam Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada toko buku Zanafa Panam Pekanbaru?
- b) Apakah *store atmosphere* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada toko buku Zanafa Panam Pekanbaru?

**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.

- c) Apakah kualitas pelayanan dan *store atmosphere* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada toko buku Zanafa Panam Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada toko buku Zanafa Panam Pekanbaru ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada toko buku Zanafa Panam Pekanbaru.
- b) Untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada toko buku Zanafa Panam Pekanbaru.
- c) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada toko buku Zanafa Panam Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Bagi Peneliti

Peneliti dapat memperdalam pengetahuannya di dalam bidang Manajemen Pemasaran khususnya berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan kepuasan konsumen. Selain itu penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan



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.

ilmu pengetahuan yang sudah didapat selama menuntut ilmu di perguruan tinggi.

b) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh toko buku Zanafa sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan beberapa faktor diatas ke depannya. Diharapkan kesadaran yang timbul dari pihak perusahaan dapat memacu peningkatan minat beli konsumen yang berguna bagi kepentingan perusahaan sendiri.

c) Bagi Pembaca

Penelitian ini sekiranya juga diharapkan dapat memberi tambahan pengetahuan bagi para pelajar pada khususnya, dan masyarakat pada umumnya. Penulis berharap semoga di hari-hari berikutnya hasil penelitian ini benar-benar berguna bagi keperluan banyak pihak yang berkepentingan dengan penelitian yang mengambil garis besar penelitian ini.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan proposal penelitian, penulis membuat sistematika dalam 6 (enam) bab.

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

**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 II : TELAAH PUSTAKA

Menguraikan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah penelitian sehingga dapat disimpulkan suatu hipotesis dan variabel-variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menjelaskan dan menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik dan metode 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.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Menerangkan tentang sejarah singkat berdirinya perusahaan, kegiatan, aktivitas dan pertumbuhan perusahaan serta struktur organisasi perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan yaitu berupa deskripsi, variabel hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang rangkuman pembahasan dari bab-bab sebelumnya dalam sesuatu kesimpulan penelitian dan berisikan

saran-saran yang kiranya bisa bermanfaat bagi pihak terkait
(perusahaan)

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.

