

Hak Cipta Diindungi 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 Masalah

Pada era globalisasi, dunia perdagangan dewasa ini terjadi persaingan didalam memasarkan produk atau jasa. Kegiatan pemasaran memiliki peran yang sangat penting dalam dunia usaha, mengingat orientasinya terhadap masyarakat (konsumen). Keadaan dunia usaha berubah dinamis seiring perubahan selera konsumen dan perubahan yang terjadi pada lingkungan sekitarnya. Kebutuhan konsumen yang terus meningkat, menjadi peluang bisnis. Hal tersebut menjadi dasar pemikiran para pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen sehingga tidak berpaling ke pesaing meski terjadi perubahan.

Bangkitnya bisnis ritel baik besar maupun ritel kecil sebagai arena berbelanja berupa pusat-pusat pertokoan, supermarket, hypermarket, minimarket, departement store, dan plaza, bermunculan diberbagai kota besar dan kota kecil. Hal tersebut tidak lepas dari tuntutan kebutuhan masyarakat yang ingin serba praktis, cepat dan menghemat waktu dan nyaman.

Dengan semakin meningkatnya perkembangan bisnis ritel baik besar maupun kecil serta banyaknya jumlah supermarket atau minimarket di berbagai wilayah menimbulkan persaingan yang kompetitif dalam bisnis ritel, dimana setiap supermarket atau minimarket berusaha untuk memperoleh pangsa pasar seluas-luasnya, dan konsumen sebanyak-banyaknya.

Jika ingin tetap bisa bertahan dan bersaing serta ingin mengembangkan bisnisnya, suatu perusahaan eceran harus mampu menerapkan strategi yang tepat untuk dapat menarik lebih banyak pengunjung. Hal ini menyebabkan siklus perputaran barang bisa lebih meningkat dan menciptakan perubahan yang signifikan pada tingkat laba. Saat ini konsumen tidak hanya berpedoman pada harga yang murah saja, tetapi juga pada kenyamanan, kebersihan, kecepatan system pelayanan, dan sebagainya.

Hal yang dapat mendukung perusahaan dalam menganalisis kebutuhan pelanggannya adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah satu kunci yang dapat menjadi parameter sukses tidaknya perusahaan dalam memasarkan produk. Walaupun kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang abstrak, namun hal tersebut dapat diukur. Mengukur kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang penting dilakukan oleh perusahaan, karena dengan mengukur kepuasan pelanggan dapat diketahui apakah ada kesenjangan antara strategi yang diterapkan dengan kepuasan yang dirasakan atau diterima pelanggan dari suatu perusahaan.

Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali berbelanja diperusahaan ritel tersebut dan akan menjadi pelanggan yang setia serta akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain, bahkan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berbelanja ditempat yang sama, sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan pelanggan yang *loyal* dan sekaligus membantu promosi perusahaan. Sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas, maka konsumen

Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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.

tersebut juga akan menceritakan pengalaman yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berakibat menurunnya jumlah pelanggan. Toserba Indrako Teluk Kuantan merupakan perusahaan ritel yang berlokasi dipusat Teluk Kuantan, tepatnya di jalan Jend. A. Yani No.11 Teluk Kuantan. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 10 Februari 2001 oleh Ita Kusnita dan Suami. Dan berikut table Swalayan yang ada di kota Teluk Kuantan Tahun 2017 selain Toserba Indrako.

Table 1.1 Swalayan yang ada di Kota Teluk Kuantan

No.	Nama Swalayan/Minimarket/Toserba	Tahun Berdiri
1.	Mandiri Swalayan	2011
2.	Sahabat Aidilia	1998
3.	Indah	2009

Sumber : Olahan Peneliti 2017

Guna meraih minat beli konsumen yang optimal tidaklah mudah, karena di Teluk Kuantan itu sendiri terdapat banyak pesaing yang dalam menjual produk-produk yang disajikan oleh perusahaan diantaranya Mandiri Swalayan, Swalayan Sahabat Aidilia dan Swalayan Indah. Sehingga jika perusahaan tidak dapat menanggulangi masalah ini dengan menggunakan strategi yang baik, maka perusahaan akan kehilangan banyak konsumen yang dapat menurunkan omset perusahaan, sehingga perusahaan akan mengalami kerugian.

Faktor yang sangat penting yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah faktor harga. Penentuan harga produk

Hak Cipta Diindungi 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.

maupun jasa yang dilakukan perusahaan sangat berpengaruh pada keputusan konsumen. Beberapa produk di Toserba Indrako Teluk Kuantan memang agak terlalu mahal, tetapi sesuai dengan kualitas produk dan tidak ada diswalayan yang lain.

Selain faktor harga, faktor pelayanan juga penting dalam mempengaruhi keputusan konsumen. Pelayanan yang bagus dapat mendorong konsumen untuk terus berbelanja di toko tersebut. Beberapa kasir tidak diefektifkan, dari empat kasir menjadi dua kasir yang sering dipakai, sehingga membuat para konsumen mengantri panjang.

Faktor lokasi berpengaruh terhadap keputusan yang diambil konsumen untuk membeli suatu produk. Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan dekat dengan pusat keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha, Toserba Indrako Teluk Kuantan. Lokasi di Toserba Indrako tersebut sudah cukup strategis, namun kapasitas parkir belum mencukupi untuk jumlah konsumen yang berbelanja di Toserba Indrako Teluk Kuantan.

Fenomena di Toserba Indrako Teluk Kuantan menjelaskan bahwa semakin tumbuhnya industri ritel seperti Mandiri Swalayan, Sahabat Aidilia, Swalayan Indah dan ditambah lagi masuknya Indomaret dan Alfamart yang semakin menguasai pasar ritel, sehingga Toserba Indrako harus memikirkan bagaimana strategi mereka agar usaha mereka terus berkembang.

Oleh karena itu untuk dapat menarik konsumen dan dapat bersaing dengan swalayan lain maka hal yang dilakukan adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga konsumen mencapai kepuasan dengan cara memberikan harga yang lebih murah, pelayanan yang bagus dan lokasi yang memadai sehingga akan mempengaruhi keputusan pembelian. Berdasarkan alasan tersebut diatas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“PENGARUH HARGA, PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOSERBA INDRAKO TELUK KUANTAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan-rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Toserba Indrako Teluk Kuantan?
2. Apakah pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Toserba Indrako Teluk Kuantan?
3. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Toserba Indrako Teluk Kuantan?
4. Apakah harga, pelayanan dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Toserba Indrako Teluk Kuantan.

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa hal yaitu :

Hak Cipta Diindungi 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.

- a. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Toserba Indrako Teluk Kuantan.
- b. Untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Toserba Indrako Teluk Kuantan.
- c. Untuk mengetahui apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Toserba Indrako Teluk Kuantan.
- d. Untuk mengetahui apakah harga, pelayanan dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Toserba Indrako Teluk Kuantan.

b. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan memperluas wahana berfikir ilmiah.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini sebagai bahan referensi atau evaluasi bagi produsen pada Indrako Teluk Kuantan.

3. Bagi Pihak Universita atau Pengembangan Ilmu

Sebagai referensi yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama yang akan datang.

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.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S1 di perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Sebagai bahan kepustakaan bagi mahasiswa manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau.
3. Sebagai bahan pedoman bagi peneliti yang akan datang.
4. Sebagai referensi dan perbandingan bagi penelitian yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar menjadi suatu kesatuan yang utuh dan supaya lebih terarah sesuai dengan fokus yang ingin dicapai maka dibuatlah sistematika penulisan.

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang deskripsi umum dari Proposal yang meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan, Manfaat serta Sistematika Penulisan Proposal.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori yang berupa Pengertian dan Defenisi, Konsep, Referensi yang bersumber dari : Buku, Review, Jurnal, dan berisi Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran/Konsep Operasional Variabel dan Hipotesis.

Hak Cipta Diindungi 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 III : METODE PENELITIAN

Berisi penjelasan tentang rencana, langkah dan tahapan kegiatan yang akan dilakukan dalam penelitian, mulai dari lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisis datanya.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Berisi tentang gambaran sejarah singkat dan karakteristik objek penelitian, aktifitas atau ruang lingkup kegiatan objek penelitian dan berisi gambaran bagan dan mekanisme kerja atau uraian tugas pada objek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang uraian secara umum tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan ringkasan dari hasil penelitian dan pembahasan serta berisi saran atau rekomendasi yang merupakan pernyataan dan peneliti tentang perbaikan yang perlu dilakukan dimasa yang akan datang terkait dengan masalah temuan penelitian.