

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan di bidang perekonomian selama ini telah banyak membawa akibat perkembangan yang cukup pesat dalam bidang usaha. Sejalan dengan itu banyak bermunculan perusahaan dagang yang bergerak di bidang perdagangan eceran yang berbentuk toko, minimarket, pasar swalayan dan lain-lain. Hal ini menimbulkan persaingan di antara perusahaan-perusahaan tersebut. Agar suatu perusahaan dapat terus dan memenangkan persaingan, perusahaan dituntut untuk mengadakan perbaikan dan peningkatan di bidang pemasaran.

Perbaikan dan peningkatan kegiatan di bidang pemasaran harus dilaksanakan secara terencana. Atau dengan kata lain, perusahaan harus menentukan strategi pemasaran yang tepat. Perubahan lingkungan perusahaan terutama faktor pesaing yang mampu menghasilkan produk yang sama, menyebabkan banyak perusahaan berorientasi pada konsumen (*customer oriented*). Perusahaan yang berorientasi pada konsumen hendaknya selalu memikirkan apa yang dibutuhkan oleh konsumen, apa yang diinginkan konsumen, dan pelayanan yang bagaimana disenangi oleh konsumen sehingga konsumen tidak hanya puas, akan tetapi menjadi loyal dan kembali pada tokonya.

Dewasa ini pasar swalayan semakin banyak dibuka di berbagai tempat baik di kota besar maupun di kota kecil, termasuk di Air tiris, kampar. Kehadiran pasar swalayan merupakan tuntutan perubahan gaya hidup masyarakat kota. Kondisi semacam ini mencerminkan suatu fenomena yang terjadi bahwa

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

masyarakat menjadisemakin kritis dalam memilih tempat pembelian. Sifat kritis tersebut dicirikan antara lain masyarakat menginginkan barang selengkap mungkin, produk yang berkualitas, pelayanan dan fasilitas yang memuaskan yang semuanya terdapat dalam satu toko yaitu pasar swalayan.

Dalam perjalanannya pasar swalayan semakin meningkat baik dalam jumlah maupun pelayanan yang diberikan. Keadaan tersebut menyebabkan adanya persaingan pada bisnis retail. Akibatnya mau tidak mau para pengusaha bisnis retail (pemilik pasar swalayan) tidak mempunyai pilihan lain kecuali memenangkan persaingan. Berkaitan dengan konsep pemasaran yang berorientasi pada konsumen maka manajemen pasar swalayan dapat memberikan kepuasan konsumen dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Dari pra-riset yang dilakukan diketahui bahwa akhir-akhir ini jumlah pengunjung yang datang untuk membeli di swalayan Syifa Air Tiris cenderung mengalami peningkatan dan penurunan seperti terlampir dalam tabel berikut :

## 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.

Tabel 1.1 : Jumlah pengunjung pada swalayan Syifa Air Tiris dari bulan  
Februari 2015 – Januari 2016

No	Bulan	Jumlah Pengunjung (Orang )
1	Februari	4.655
2	Maret	3.570
3	April	3.250
4	Mei	3.520
5	Juni	3.590
6	Juli	3.215
7	Agustus	3.745
8	September	4.240
9	Oktober	3.680
10	November	3.820
11	Desember	3.750
12	Januari	3.415
Jumlah		44.450

Sumber : Swalayan Syifa Air Tiris 2017

Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa pengunjung Syifa Swalayanyang berada di Air Tiris kampar pada akhir – akhir ini adanya masalah yang menunjukkan keadaan jumlah pengunjung yang naik turun. Swalayan Syifa bukan satu-satunya swalayan yang ada di Air Tiris. Untuk menghadapi persaingan maka mau tidak mau pemilik harus memenangkan persaingan dengan cara merebut

konsumen sebanyak mungkin. Fakta diatas dapat di maknai sebagai adanya masalah pada swalayan dalam kualitas pelayanan.

Jika kualitas pelayanan ini bagus, maka pengaruhnya terhadap perilaku pembelian konsumen akan berakhir pada pengambilan keputusan pembelian. Keputusan pembelian merupakan perilaku pembelian seseorang menentukansuatu pilihan produk untuk mencapai kepuasan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pengambilan keputusan membeli ini melewati tahap–tahap mulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternative, keputusan pembelian, sampai perilaku paska pembelian.

Dipilihnya Kualitas Pelayanan menjadi dasar peneletian , karena semakin banyaknya swalayan swalayan baru yang bermunculan , dan berakibat daya saing semakin tinggi , oleh karna itu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang bagus , maka pelanggan akan royal dan membuat pelanngan baru berdatangan.

dan pada pra-riset di lapangan , didapatkan indikator kualitas pelayanan yang ada di swalayan syifa air tiris kampar antara lain :

Pada Bukti fisik (*Tangibles*) swalayan syifa memiliki Kebersihan gedung yang terjaga ,Tempat parkir yang luas untuk para pelanggan serta Suasana gedung yang nyaman untuk berbelanja. untuk Kehandalan (*reliability*), swalayan syifa memberikan pelayanan terbaik ke pelanggan serta melayani pelanggan dengan maksimal. Daya tanggap (*responsiveness*), para Karyawan swalayan syifa cepat tanggap terhadap pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan serta Karyawan memberikan pelayanan yang tepat ke pelanggan. Jaminan (*assurance*)ditunjukkan

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

swalayan syifa dengan Sikap karyawan yang memberikan ketenangan ke pelanggan serta Jaminan keamanan. Dan yang terakhir Empati (*emphaty*), Karyawan memberikan pertanyaan jika pelanggan kebingungan.

Pada penelitian ini Swalayan Syifa Air tiris dipilih sebagai objek penelitian sedangkan yang akan diteliti lebih ditekankan pada kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsivines, assurance, emphaty*) terhadap keputusan pembelian konsumen.

Memuaskan keinginan konsumen merupakan hal yang kritis dan harus dalam menghadapi persaingan, mengingat konsumen yang merasa puas diharapkan akan melakukan tindakan pembelian, pembelian ulang dan bahkan memberitahukan kepada orang lain, sehingga akhirnya dapat menempatkan pesaing di urutan paling rendah dan sebaliknya. Hal ini jelas akan mempengaruhi hasil penjualan dan keuntungan serta kelangsungan hidup usaha Swalayan Syifa dalam jangka panjang.

Maka berdasarkan latar belakang dari alasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Konsumen swalayan Syifa Air Tiris dengan judul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SWALAYAN SYIFA DI AIR TIRIS KAMPAR”**



## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan keterkaitan antara Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati dengan Kualitas pelayanan yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahannya adalah :

1. Apakah Bukti fisik berpengaruh parsial terhadap Kualitas pelayanan di Swalayan Syifa Air Tiris?
2. Apakah Keandalan berpengaruh parsial terhadap Kualitas pelayanan di Swalayan Syifa Air Tiris?
3. Apakah Daya tanggap berpengaruh parsial terhadap Kualitas pelayanan di Swalayan Syifa Air Tiris?
4. Apakah Jaminan berpengaruh parsial terhadap Kualitas pelayanan di Swalayan Syifa Air Tiris ?
5. Apakah Empati berpengaruh parsial terhadap Kualitas pelayanan di Swalayan Syifa Air Tiris ?
6. Apakah bukti fisik, keandalan, daya tanggap jaminan dan empati berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas pelayanan di Swalayan Syifa Air Tiris ?

### 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.

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas pelayanan di Swalayan Syifa Air Tiris.
2. Untuk mengetahui apakah Keandalan berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas pelayanan di Swalayan Syifa Air Tiris.
3. Untuk mengetahui apakah Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas pelayanan di Swalayan Syifa Air Tiris.
4. Untuk mengetahui apakah Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas pelayanan di Swalayan Syifa Air Tiris.
5. Untuk mengetahui apakah empati berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas pelayanan di Swalayan Syifa Air Tiris.
6. Untuk mengetahui bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas pelayanan di Swalayan Syifa Air Tiris.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

##### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menerapkan dan menggunakan teori yang didapat di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

##### 2. Bagi Perusahaan

Sebagai evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Selain itu dapat mengetahui seberapa besar pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap Kualitas pelayanan pada swalayan syifa Air Tiris.

##### 3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pembanding bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian di bidang pemasaran.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai bagian-bagian yang di bahas dalam penelitian ini, maka penulis menguraikan secara singkat isi masing-masing bab dengan sistematika sebagai berikut:



**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**

Pada bab ini akan diuraikan latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II :LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori dan pendapat para ahli yang merupakan dasar dalam melakukan penelitian atas permasalahan yang dibahas yaitu : pengertian pemasaran, pengertian bukti fisik, pengertian kehandalan, pengertian daya tanggap, pengertian jaminan serta pengertian empati dan penelitian terdahulu.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang metode , yaitu : lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini berisikan gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, maksud dan tujuan pendirian, dan struktur organisasi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

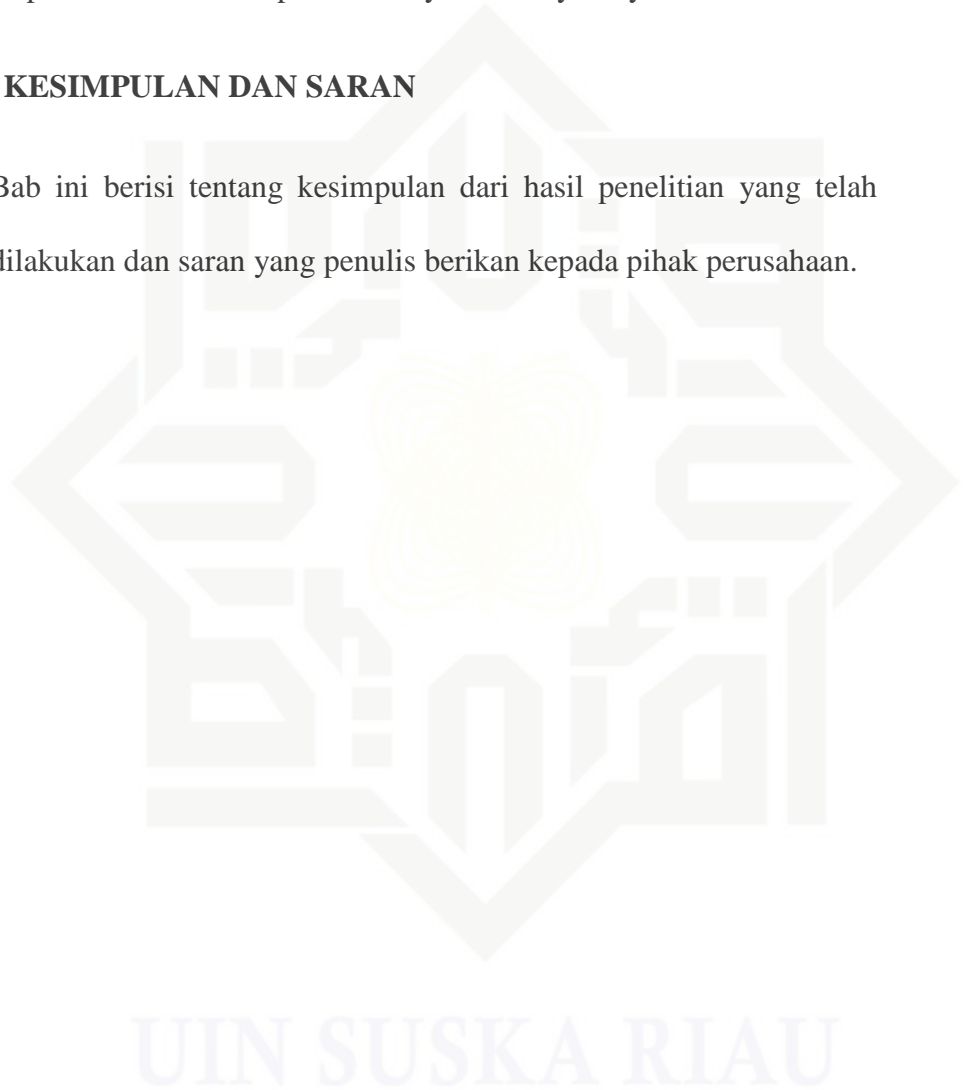
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan membahas dan menguraikan mengenai hasil dari penelitian pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Swalayan Swalayan Syifa Air Tiris.

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang penulis berikan kepada pihak perusahaan.



UIN SUSKA RIAU