



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya kegiatan usaha bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal guna mempertahankan keberadaan perusahaan di tengah persaingan. Perusahaan harus mampu memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat menguntungkan. Laju pertumbuhan ekonomi serta perubahan teknologi dan arus informasi pun 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 pelanggannya. Barang dan jasa yang ditawarkan saat ini semakin beragam dikarenakan persaingan yang semakin ketat. Hal ini memicu persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan maksimal .

Ritel merupakan mata rantai yang penting dalam proses distribusi barang dan merupakan mata rantai terakhir dalam suatu proses distribusi. Melalui ritel, suatu produk dapat bertemu langsung dengan penggunanya. Industri ritel didefinisikan sebagai industri yang menjual produk dan jasa pelayanan yang telah diberi nilai tambah untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, kelompok, atau pemakai akhir. Maka keberagaman produk yang ditawarkan juga penting sekali dalam bisnis ritel ini.

Melihat kondisi persaingan yang semakin ketat, setiap bisnis ritel modern perlu meningkatkan kekuatan yang ada dalam perusahaannya dengan cara memunculkan

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.

perbedaan atau keunikan yang dimiliki perusahaan dibandingkan dengan pesaing untuk dapat menarik minat beli konsumen. Menyikapi hal ini, peritel yang bermain di bisnis ini dituntut untuk selalu melakukan inovasi yang diharapkan dapat merebut hati konsumennya. Seperti *retailer* berusaha menawarkan berbagai rangsangan yang mampu menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian .

Untuk dapat menciptakan atmosphere yang menyenangkan, maka perlu diciptakan store atmosphere yang baik. Store atmosphere merupakan salah satu dan berbagai unsur dalam *retail marketing mix*, toko kecil yang tertata rapi dan menarik akan lebih mengundang pembeli dibanding kan toko yang ditata biasa saja. Karenanya perusahaan harus bisa melihat peluang pasar serta keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan tidak beralih kepada kompetitor yang tidak menerapkan konsep *store atmosphere* dalam menjalankannya. Dan menjadi nilai tambah dari perusahaan itu sendiri dimata pelanggan.

Selain itu harga dan kelengkapan produk (pengadaan barang dagangan/variiasi barang dagangan dan jasa yang ditawarkan). Berkembangnya industri ritel/grosir dalam bidang boneka menuntut Toko Fallen boneka untuk bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan bonek, boneka saat ini tidak hanya digunakan/dijual dalam bentuk boneka saja, boneka juga diaplikasikan ke barang-barang yang bisa digunakan seperti tas karakter kartun, sendal/sepatu karakter, matras/kasur karakter,

Pengembangan produk bertujuan agar terciptanya keragaman produk juga menjadi tantangan bagi toko itu sendiri, dalam hal ini konsumen pada Toko Fallen Boneka tidak hanya melihat dari segi harga saja tapi juga dari segi kualitas barang,

#### 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.



jika kualitas suatu barang itu bagus walaupun harga mahal konsumen tetap membeli. Akan tetapi ada juga sebagian konsumen yang membeli dengan tidak mempertimbangkan kualitas suatu barang dengan harga yang jauh lebih murah .

Berikut data jumlah pelanggan yang melakukan pembelian dari Toko Fallen Boneka Pekanbaru dari tahun 2013 sampai tahun 2017.

**Tabel 1.1 Data Penjualan Toko Fallen Boneka Pekanbaru Tahun 2013-2017**

No	Bulan	2013	2014	2015	2016	2017
1	Januari	78	168	110	213	87
2	Februari	92	123	85	190	96
3	Maret	153	266	133	104	130
4	April	160	190	149	184	182
5	Mei	189	172	136	191	169
6	Juni	165	108	192	131	168
7	Juli	177	176	131	283	239
8	Agustus	126	148	239	111	277
9	September	105	187	236	132	175
10	Oktober	180	188	279	189	112
11	November	124	123	188	167	173
12	Desember	89	181	149	182	98
	<b>Jumlah</b>	<b>1638</b>	<b>2030</b>	<b>2027</b>	<b>2077</b>	<b>1906</b>

*Sumber data: Toko Fallen Boneka 2018*

Dewasa ini masyarakat tidak bisa ditipu dengan kualitas barang serta harga yang relatif murah. Keberagaman produk sangat mempengaruhi pelanggan untuk melakukan pembelian produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan (adanya barang pembanding).

Harga juga merupakan salah satu variabel yang sangat penting sehubungan dengan bisnis ritel/grosir yang semakin ketat. Harga yang murah dan terjangkau dengan daya beli konsumen akan mempengaruhi minat konsumen dalam melakukan

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.

pembelian. Harga yang relatif murah dibandingkan toko ritel/grosir modern lainnya dengan tempat nyaman, dan keberagaman produk sangat mempengaruhi pelanggan dalam melakukan pembelian. Dikarenakan minat pembelian dibentuk oleh alternatif-alternatif pilihan konsumen yang didasarkan kebutuhan dan keinginannya

**Tabel 1.2 Perbandingan Harga, Dan Kualitas Grosiran Boneka Fallen Dengan Kompetitor**

No	Nama Toko	Variasi Produk	Harga/Pcs	Lama Pesanan	Kualitas
1	Fallen Boneka	56	48.000	3-4hari	1. Jahitan Lebih Rapi, Detail 2. Bahan Lebih Lembut 3. Isi Boneka Lebih Padat 4. Barangnya Standar SNI / Skala Pabrik
2	Dika Toys	43	47.000	5-7hari	1. Bahan Lembut 2. Isi Kurang Padat 3. Ukuran Boneka Lebih Besar 4. Tidak Ada Standar SNI
3	Kurnia Toys	38	45.000	6-10hari	1. Bentuk Boneka Tidak Sesuai Dengan Karakter 2. Isi Boneka Kurang Padat 3. Ukuran Boneka Lebih Besar 4. Tidak Ada Standar SNI

**Sumber: Toko Fallen Boneka 2018**

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

Tabel 1.2 menjelaskan perbedaan harga dari boneka bear toga, dan dapat disimpulkan bahwa variasi produk dan kualitas boneka pada Toko Fallen boneka lebih unggul dari kompetitor. akan tetapi dalam segi harga toko fallen menjual dengan harga diatas kompetitor. Fenomena yang terjadi di lapangan adanya minat konsumen untuk membeli boneka di Toko Fallen Boneka meski, harga yang ditawarkan lebih mahal dari kompetitor dikarenakan pelanggan dijelaskan terlebih dahulu tentang detail barang, perbedaan kualitas barang dengan kompetitor. Sehingga nanti pelanggan tidak menyesal saat melakukan pembelian, pelanggan dengan mudah mengerti bahwa harga barang yang tinggi akan menyesuaikan dengan kualitas yang tinggi pula

Dengan memperhatikan masalah tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelaksanaan *Store atmosphere* (suasana toko) yang dilakukan oleh toko fallen boneka sebagai salah satu bentuk komunikasi pemasaran agar konsumen tertarik untuk melakukan pembelian sekaligus memenuhi kebutuhan konsumen akan suasana berbelanja yang enak dan nyaman, maka didalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Pengaruh *Store Atmosphere*, Keragaman Produk, dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen pada Toko Falen Boneka Pekanbaru”**

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Store Atmosphere* (suasana toko) berpengaruh secara parsial Terhadap Minat beli konsumen pada Toko Fallen Boneka
2. Apakah Variasi Produk berpengaruh secara parsial Terhadap Minat Beli konsumen pada Toko Fallen Boneka.

#### 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.

3. Apakah Harga berpengaruh secara parsial Terhadap Minat Beli konsumen pada Toko Fallen Boneka.
4. Apakah *Store Athmosphere*, Variasi Produk, Harga Secara Simultan berpengaruh Terhadap Minat Beli konsumen pada Toko Fallen Boneka.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Store Athmosphere* secara parsial Terhadap Minat Beli konsumen pada Toko Fallen Boneka.
2. Untuk mengetahui pengaruh Variasi Produk secara parsial Terhadap Minat Beli konsumen pada Toko Fallen Boneka.
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga secara parsial Terhadap Minat Beli konsumen pada Toko Fallen Boneka.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Store Athmosphere*, Variasi Produk, harga Secara Simultan Terhadap Minat Beli konsumen pada Toko Fallen Boneka.

#### 2. Manfaat Penelitian

Mengenai manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Sebagai bahan penilaian dan informasi Pada Fallen boneka Pekanbaru dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kenyamanan Pelanggan dan faktor lain yang mempengaruhi pelanggan dalam melakukan pembelian.

- b. Bagi penulis merupakan sarana untuk mempraktekkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan dan sekaligus sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU
- c. Bagi peneliti lainnya, sebagai tambahan informasi untuk pihak-pihak lain yang berminat memperdalam pengetahuan yang berkaitan dengan permasalahan yang sama di masa mendatang.

#### 1.4 Sistematika Penulisan

Untuk lebih jelas dan mudah dipahami penelitian ini, maka penulis memaparkan sistematikanya sebagai berikut:

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

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

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dikemukakan tentang beberapa teori-teori yang mendukung permasalahan, sehingga peneliti memiliki dasar dalam melakukan penelitian dan dapat menyelesaikan masalah atau persoalan yang dibahas. Termasuk hipotesis tercantum pada BAB ini.

##### 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.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, serta analisis data.

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

Dalam bab ini diuraikan tentang segala sesuatu yang terkait dengan sejarah singkat perusahaan, bidang usaha serta struktur organisasi dari perusahaan tersebut.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis melakukan analisis terhadap materi yang penulis angkat sesuai dengan judul yang disajikan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang mungkin berguna bagi perusahaan sebagai bahan masukan.