

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

Dalam setiap kegiatan usaha, pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal guna mempertahankan keberadaan perusahaan di tengah persaingan. Perusahaan harus mampu memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat menguntungkan. Era globalisasi menjanjikan suatu peluang dan tantangan bisnis baru bagi perusahaan yang beroperasi di Indonesia. Di satu sisi, era globalisasi memperluas pasar produk dari perusahaan Indonesia dan di sisi lain, keadaan tersebut memunculkan persaingan yang makin ketat baik antar perusahaan domestic maupun perusahaan asing. Seperti halnya yang terjadi pada ritel nasional dimana perkembangan jumlah ritel di Indonesia terus bertambah secara pesat seperti Toko dan Swalayan yang ada di Desa Ujung Tanjung Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

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 di sini didefinisikan sebagai industri yang menjual produk dan jasa pelayanan yang telah diberi nilai tambah untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, kelompok, atau pemakai akhir. Produk yang dijual kebanyakan adalah pemenuhan dari kebutuhan rumah tangga termasuk sembilan bahan pokok. Maka, pada dasarnya pelayanan merupakan usaha

yang tidak kalah penting untuk menghadapi persaingan bisnis ritel, yang nantinya berpengaruh terhadap volume penjualan

Melihat kondisi persaingan yang semakin ketat, setiap bisnis ritel modern perlu meningkatkan kekuatan yang ada dalam perusahaannya dengan cara memunculkan 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 menjaga kelangsungan hidup serta kemajuan dan keunggulan dalam bisnis ritel yang semakin kompetitif, maka pengelola bisnis tersebut harus berupaya menerapkan strategi berupa program bauran ritel. Bauran ritel (*retailing mix*) bertujuan agar konsumen tertarik dan berminat untuk melakukan pembelian pada suatu toko atau swalayan pada bisnis ritel. Seperti yang dijelaskan oleh **Utami (2010:86)** Bauran ritel adalah strategi pemasaran yang mengacu kepada beberapa variabel, dimana peritel dapat mengkombinasikan variabel-variabel tersebut menjadi jalan alternatif dalam upaya menarik konsumen. Variabel tersebut pada umumnya meliputi faktor-faktor seperti variasi barang dagangan dan jasa yang ditawarkan, harga, iklan, promosi, dan tata ruang, desain toko, lokasi toko, dan pengelolaan barang dagangan.

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.

Di dalam penelitian ini variabel bauran ritel yang cocok dengan objek penelitian ini yaitu berdasarkan yang dikemukakan oleh **Utami (2010:86)** yaitu variabel suasana toko, lokasi, harga dan kelengkapan produk (Pengadaan barang dagangan / variasi barang dagangan dan jasa yang ditawarkan. Karena menurut Manajer Swalayan 838 Mart, Swalayan 838 Mart memiliki keunggulan dari pesaing yaitu dari segi lokasi swalayan yang strategis dekat dengan jalan raya dan bersebelahan dengan SPBU sehingga dapat menarik pengunjung untuk berbelanja. Kemudian manajer swalayan 838 Mart selalu mengutamakan kelengkapan produk, karena menurut manajer Swalayan 838 Mart ketika pelanggan Swalayan pesaing tidak menemukan produk yang dicari di swalayan pesaing, maka disitulah kesempatan Swalayan 838 Mart untuk menarik perhatian pelanggan pesaing untuk merasa puas dan hal ini akan menimbulkan citra Swalayan 838 Mart yang baik bagi pelanggan tersebut. Suasana toko juga merupakan faktor yang selalu di perhatikan oleh Manager 838 Mart, karna dengan suasana toko yang baik dapat memberikan kenyamanan konsumen dalam berbelanja seperti selalu berupaya untuk menciptakan kenyamanan konsumen dengan menciptakan suasana toko yang bersih, rapi, tata letak barang yang teratur, suhu udara yang pas, serta wangi-wangian didalam toko.

Keunggulan yang dimiliki oleh Swalayan 838 Mart selain yang telah disebutkan diatas yaitu Swalayan 838 Mart buka selama 24 jam untuk

melayani konsumen dan juga didukung dengan toko yang luasnya tiga pintu ruko.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Konsumen Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2012-2016**

No	Bulan	2012	2013	2014	2015	2016
1	Januari	2.478	2.266	2.582	2.652	2.512
2	Februari	2.363	2.169	2.491	2.510	2.436
3	Maret	2.278	1.765	2.607	2.489	2.549
4	April	2.375	2.156	2.527	2.514	2.513
5	Mei	2.162	1.848	2.435	2.516	2.431
6	Juni	2.326	2.168	2.640	2.500	2.438
7	Juli	2.305	2.123	2.687	2.437	2.403
8	Agustus	2.380	2.185	2.735	2.583	2.555
9	September	2.289	2.290	2.838	2.892	2.615
10	Oktober	2.377	2.272	2.619	2.681	2.659
11	November	2.370	2.297	2.592	2.574	2.568
12	Desember	2.375	2.408	2.785	2592	2.775
<b>Jumlah</b>		<b>28.078</b>	<b>25.947</b>	<b>31.538</b>	<b>30.940</b>	<b>30.454</b>
<b>Persentase %</b>		<b>-</b>	<b>-7,563</b>	<b>21,547</b>	<b>-1,896</b>	<b>-1,570</b>

**Sumber : Swalayan 838 Mart di desa Ujung Tanjung Kab. Rokan Hilir, 2016**

Dari data tabel diatas terlihat bahwa Swalayan 838 mart mengalami kemajuan yang cukup pesat namun mengalami naik turun. Seperti terlihat pada tahun 2012 konsumen berjumlah 28.078 konsumen. Kemudian pada tahun 2013 secara persentase mengalami penurunan sebesar -7,563% yaitu dari 29.456 konsumen menjadi 25.947 konsumen. Dan pada tahun 2014 berdasarkan persentase mengalami peningkatan yang cukup tinggi sebesar 21,547% yaitu dari 25.947 konsumen menjadi 31.538 konsumen, jadi pada tahun 2014 konsumen bertambah sebanyak 5.591 konsumen. Pada tahun 2015 berdasarkan persentase konsumen mengalami penurunan kembali sebesar - 1,896% yaitu dari 31.538 konsumen menjadi 30.940 pengunjung dengan penurunan jumlah konsumen sebanyak 596 konsumen. Pada tahun 2016

## 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 persentase juga mengalami penurunan konsumen sebesar -1,570 yaitu dari 30.940 konsumen menjadi 30.454 konsumen, dengan jumlah penurunan sebanyak 486 pegunjung.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan jumlah konsumen Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir memiliki persentase yang tidak baik, dari tahun 2012 sampai tahun 2016 hanya mengalami kenaikan satu kali pada tahun 2014 setelah mengalami penurunan pada tahun 2013 dan setelah tahun 2014 terus mengalami penurunan hingga tahun 2016. Dalam penyusunan skripsi ini penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian sebagai berikut:

**“Pengaruh Suasana Toko (*Store Atmosphere*), Lokasi, Harga dan Kelengkapan Produk Terhadap Minat Belanja Konsumen pada Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir**

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah suasana toko (*store atmosphere*) berpengaruh secara parsial terhadap minat belanja konsumen di Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir ?
2. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap minat belanja konsumen di Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir ?

#### 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.

3. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap minat belanja konsumen di Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir ?
4. Apakah kelengkapan produk berpengaruh secara pasrial terhadap minat belanja konsumen di Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir ?
5. Apakah suasana toko (*store atmosphere*), lokasi, harga, dan kelengkapan produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat belanja konsumen pada Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh suasana toko (*store atmosphere*) secara parsial terhadap minat belanja konsumen pada Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi secara parsial terhadap minat belanja konsumen pada Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir

**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.

3. Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap minat belanja konsumen pada Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir
4. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk secara parsial terhadap minat belanja konsumen pada Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir
5. Untuk mengetahui pengaruh suasana toko (*store atmosphere*), lokasi, harga, dan kelengkapan produk secara parsial terhadap minat belanja konsumen pada Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir

**a. Manfaat Penelitian**

## 1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang konsep pemasaran khususnya dalam bidang penerapan suasana toko (*store atmosphere*), lokasi, harga, dan kelengkapan produk yang menarik bagi konsumen.

## 2. Bagi Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak pimpinan untuk penyempurnaan dalam meningkatkan kualitas Swalayan 838 Mart

## 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.

## 3. Bagi UIN SUSKA RIAU

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi maupun sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

b. **Sistematika Penulisan**

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum dan untuk memudahkan pembahasan skripsi ini, maka penulisan ini dibagi kedalam tiga bab dan setiap bab dibagi ke dalam beberapa sub bab, maka sistematika penulisan yang direncanakan adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

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

**BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari pengertian atau pendapat yang berkenaan dengan strategi lokasi, kelengkapan produk,serta pendapat mengenai suasana toko dan hubungannya terhadap minat belanja konsumen serta batasan lain yang dianggap perlu untuk teori pedoman sebagai tahap penganalisaan masalah, hipotesis dan variable penelitian.



## 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**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, tehnik pengumpulan data, populasi dan sampel serta tehnik pengolahan data dan analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis menguraikan sejarah singkat Swalayan 838 Mart di Desa Ujung Tanjung.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan kesimpulan penelitian dan saran-saran berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya.