

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 I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang dimana dunia sudah tidak ada batasan lagi, kita dapat dengan bebas mengakses informasi apa saja dan dari mana saja. Seiring berkembangnya teknologi, akses untuk mendapat informasi semakin mudah. Ada banyak sekali jenis teknologi yang bisa digunakan untuk mendapatkan informasi mulai dari *gadget* hingga *elektronik book*. Meskipun demikian, baik *gadget* maupun *elektronik book* belum bisa menggantikan fungsi buku sebagai sumber informasi, mereka tidak dapat menggantikan kepuasan tersendiri dalam memiliki fisik sebuah buku. Buku menjadi sumber ilmu pengetahuan yang paling mudah didapatkan. Buku menjadi penting sebagai media informasi, edukasi dan hiburan yang menunjukkan intelektual suatu bangsa kegiatan membaca buku menjadi kegiatan wajib baik bagi insan pendidikan (siswa, pengajar, peneliti, praktisi) maupun masyarakat umum.

Ilmu pengetahuan dan pendidikan menjadi komoditas menjanjikan dalam dunia usaha. Perhatian yang tinggi dari pemerintah dan pola hidup masyarakat Indonesia yang mulai berubah, mendorong bisnis ini tumbuh pesat. Tingginya kesadaran akan pendidikan dan ilmu pengetahuan diimbangi dengan meningkatnya konsumsi masyarakat terhadap sumber-sumber dan perangkat ilmu pengetahuan. Sumber itu salah satunya dapat dipenuhi lewat kegiatan membaca buku dan produk turunannya. Konsumsi akan pentingnya buku, mendorong bisnis turunannya menjadi usaha yang menjanjikan. Bisnis yang berfokus pada

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.

penjualan buku menjadi hal yang mudah ditemui, baik di kota-kota besar maupun kota-kota kecil sekalipun.

Hal yang perlu diperhatikan dalam menarik minat beli konsumen sehingga konsumen memutuskan untuk membeli yakni penjual harus sanggup menjual kesan yang baik serta lokasi yang nyaman sebelum menjual barangnya, kesan yang dapat membentuk citra terhadap tokonya. Dengan demikian lokasi, *store atmosphere* serta didukung dengan kelengkapan produk dapat menjadi sarana komunikasi yang positif, menguntungkan dan memperbesar peluang untuk mempengaruhi keputusan pembelian.

Lokasi perusahaan yang dipilih haruslah mampu mengalami pertumbuhan ekonomi sehingga usahanya dapat bertahan. Lokasi yang strategis akan menjadi salah satu keuntungan bagi perusahaan karena mudah dijangkau oleh konsumen. Lokasi yang kurang strategis akan membutuhkan biaya *marketing* yang lebih mahal untuk menarik konsumen agar berkunjung. Toko buku Zanafa berada di pusat bisnis strategis dan terpadat di Pekanbaru, yang terdiri dari mall giant dan ratusan usaha pendukung dalam bentuk kounter-kounter, dimana kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dari kompleks ini, maka toko buku Zanafa menjadi salah satu pilihan masyarakat memenuhi kebutuhan sekolah, pondok pesantren, perguruan tinggi dan masyarakat umum mencari alat tulis kantor dan literatur-literatur yang dibutuhkan.

Desain dan tata letak toko erat kaitannya dengan pembentukan persepsi konsumen. Suasana toko bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen saat menghabiskan banyak waktu di suatu toko, selain itu *store*

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.

atmosphere akan menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen untuk memilih toko tersebut dibandingkan toko lainnya. Toko buku Zanafa berpenampilan elegan dan moderen, kesan tampilan luar yang mewah dan interior ruangan yang didesain oleh ahlinya membuat siapapun nyaman berada di dalamnya, pengunjung akan dimanjakan dengan mudahnya mencari katalog buku lewat komputer dan suasana nyaman full AC menambah betah berlama-lama di dalamnya untuk mencari buku-buku yang diperlukan.

Konsumen cenderung memilih tempat yang menawarkan produk yang bervariasi dan lengkap menyangkut kedalaman, luas, dan kualitas keragaman barang yang ditawarkan oleh penjual. Semua hal tersebut dilakukan perusahaan agar terjadi kenaikan dari tingkat pembelian konsumen dan karena terdapat berbagai macam produk sejenis yang ditawarkan oleh berbagai macam perusahaan. Guna memenangkan persaingan tersebut hendaknya perusahaan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen memutuskan untuk melakukan pembelian produk mereka.

Toko Buku Zanafa adalah satu-satunya toko buku dengan konsep toko buku diskon, sesuai dengan misinya membantu dan merangsang siswa, mahasiswa dan masyarakat membeli buku-buku yang diperlukan. Diskon diberikan sepanjang masa dari 5% s/d 7%. Oleh sebab itu Toko Buku Zanafa memiliki banyak konsumen, terlihat pada tabel di bawah ini.

Hak Cipta Dilindungi 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.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Toko Buku Zanafa Panam Tahun 2015

No.	Bulan	Jumlah Konsumen (Orang)
1.	Januari	6.441
2.	Februari	4.189
3.	Maret	5.535
4.	April	4.211
5.	Mei	3.482
6.	Juni	3.189
7.	Juli	4.305
8.	Agustus	8.451
9.	September	5.310
10.	Oktober	5.988
11.	November	4.947
12.	Desember	4.111
Jumlah seluruh pengunjung (orang)		60.159

Sumber: Toko Buku Zanafa Panam

Berdasarkan tabel diatas jumlah konsumen yang yang berbelanja di Toko Buku Zanafa pada tahun 2015 adalah 60.159 orang. Konsumen terbanyak berada pada bulan agustus yaitu sebesar 8.451 orang sedangkan pengunjung terendah di bulan juni yaitu 3.189 orang. Jumlah konsumen yang berbelanja di toko buku Zanafa lebih Banyak dibanding toko buku lainnya, seperti toko buku Pustaka Ilmu yang jumlah konsumennya lebih kurang 2.400 per bulannya, Toko Buku Budi jumlah konsumennya lebih kurang 500 orang per bulan dan toko buku Toha Putra lebih kurang 750 orang konsumen perbulannya. Jumlah konsumen yang berbelanja di Toko Buku Zanafa setiap bulannya masih mengalami kenaikan dan penurunan.

Toko Buku Zanafa perlu menerapkan strategi yang tepat untuk mempengaruhi konsumen melakukan keputusan pembelian agar intensitasnya dapat terjaga. Untuk dapat menerapkan strategi yang tepat dalam mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian, perlu diidentifikasi faktor-faktor apa saja

yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan faktor mana yang paling dominan yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, akan dapat memudahkan pelaku usaha dalam mengambil langkah-langkah dalam kegiatan pemasaran yang akan dilakukan, sehingga profitabilitas perusahaan juga akan semakin meningkat karena semakin intensifnya konsumen melakukan pembelian di perusahaan. Faktor lokasi, *store atmosphere* dan kelengkapan produk menjadi perhatian serius dari pihak manajemen.

Berdasarkan data dan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH LOKASI, *STORE ATMOSPHERE* DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA TOKO BUKU ZANAF A PANAM”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Buku Zanafa Panam?
2. Apakah *store atmosphere* berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Buku Zanafa Panam?
3. Apakah kelengkapan produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Buku Zanafa Panam?

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.

4. Apakah lokasi, *store atmosphere* dan kelengkapan produk berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Buku Zanafa Panam?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Buku Zanafa Panam
2. Untuk mengetahui pengaruh *store atmosphere* secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Buku Zanafa Panam
3. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Buku Zanafa Panam
4. Untuk mengetahui pengaruh lokasi, *store atmosphere* dan kelengkapan produk secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Buku Zanafa Panam

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

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 mengambil keputusan dibidang pemasaran. Selain itu dapat mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi,

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.

store atmosphere dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian pada Toko Buku Zanafa Panam.

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

Secara garis besar pembahasan dalam skripsi ini dibagi atas enam bab yang kemudian dibagi lagi menjadi beberapa sub bab. Secara sistematis penulisannya sebagai berikut.

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teoritis

Bab ini berisi tentang teori-teori dan pendapat para ahli yang merupakan dasar dalam melakukan penelitian atas permasalahan yang dibahas yaitu: Pengertian Pemasaran, Lokasi, *Store Atmosphere*, Kelengkapan produk dan Keputusan Pembelian.

**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

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang metode penelitian, 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.

BAB V : Pembahasan dan Hasil Penelitian

Dalam bab ini akan membahas dan menguraikan mengenai hasil dari penelitian Pengaruh Kelengkapan Produk dan *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Toko Buku Zanafa Panam.

BAB VI : Kesimpulan dan Saran

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