

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin bertambah modern mengakibatkan perilaku konsumen yang berubah dari segi pemenuhan kebutuhan ataupun dari keinginan dirinya. Sehingga, terjadi persaingan bisnis produk dan jasa bagi para pengusaha. Selain itu, semakin beragamnya jenis barang ataupun jasa yang ditawarkan memberikan peluang bagi konsumen untuk memilih produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen. Persaingan dunia usaha menuntut setiap pelaku usaha untuk terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman. Inovasi dilakukan oleh pelaku usaha dimaksudkan untuk menjaga produk dan jasa agar tetap dapat diterima oleh pasar. Untuk itu, sebagai pelaku usaha disetiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi.

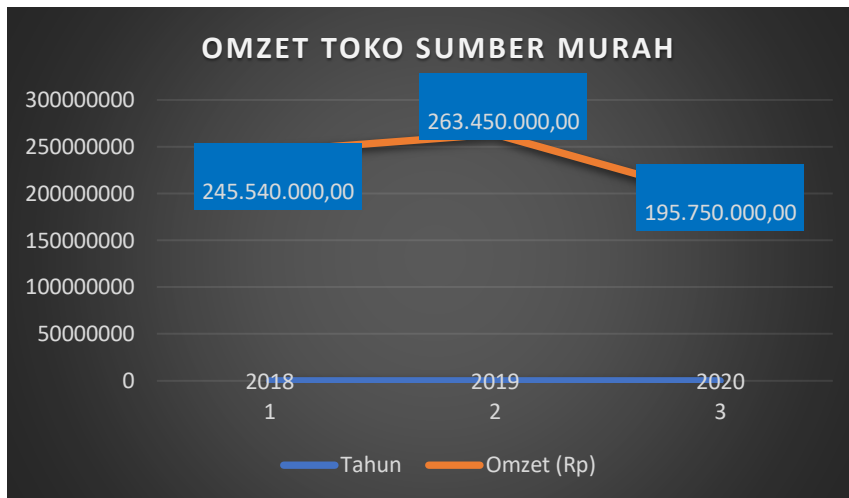
Bisnis ritel merupakan salah satu bentuk bisnis untuk menjual berbagai produk dan jasa, atau produk serta jasa kepada konsumen untuk keperluan konsumsi pribadi maupun bersama. Dalam bisnis ritel memenuhi kebutuhan pembeli dan memenangkan persaingan bisnis harus memiliki strategi pemasaran yang tepat agar produk yang ditawarkan mendapatkan perhatian untuk dibeli, digunakan, atau dikonsumsi.

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 pada nantinya akan merebut hati konsumennya. Setiap retailer berusaha menawarkan berbagai rangsangan yang mampu menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian.

Setiap perusahaan selalu berusaha agar sukses dalam memenangkan persaingan dengan berusaha untuk dapat mencapai tujuan yaitu menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Mempertahankan pelanggan merupakan tantangan bagi perusahaan yang harus diupayakan untuk kelangsungan hidup perusahaan. Hal tersebut bisa dicapai oleh suatu perusahaan melalui upaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen, dimana kegiatan tersebut sangat tergantung pada perusahaan atau pedagang dengan bermacam atribut seperti suasana toko, pelayanan maupun lokasi atau tempat yang nyaman sehingga mempengaruhi keputusan untuk berbelanja.

Persaingan yang ketat membuat salah satu toko yang berada di Kabupaten Rembang mengalami penurunan omzet atau pendapatan. Toko tersebut adalah Toko Sumber Murah. Toko Sumber Murah melayani kebutuhan primer maupun sekunder. Penurunan omzet tersebut dapat dilihat pada grafik berikut :



*Gambar 1.1*  
*Omzet Toko Sumber Murah 2018-2020*

Omzet atau pendapatan dari Toko Sumber Murah Rembang tidak terlepas dari keputusan pembelian konsumen. Keputusan pembelian konsumen sendiri berdasarkan penelitian terdahulu yang dipengaruhi oleh beberapa factor, seperti Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan dan Citra Toko.

Suasana toko juga dapat meningkatkan keputusan pembelian. Suasana toko yang nyaman akan membuat konsumen merasa senang dan nyaman ketika berada disekitar toko. Tata letak antar rak juga harus diperhatikan perusahaan. Tata letak yang sempit akan membuat konsumen tidak leluasa dalam memilih produk. Hal ini bisa mengakibatkan pembatalan pengunjung dalam memasuki toko. Oleh karena itu tata letak antar rak harus diberi jarak agak luas agar pengunjung bisa lancar berjalan kesemua sudut ruangan dan tidak menimbulkan kemacetan lalu lintas pengunjung (Aprilia et al., 2021).

Berdasarkan penelitian Yumi Febiola Merentek, Lopian Joyce, 2017 mendapatkan hasil suasana toko berpengaruh signifikan terhadap keputusan

pembelian. Penelitian Risanti & Khuzaini, 2017 mendapatkan hasil suasana toko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Penelitian Afandi, 2017 mendapatkan hasil suasana toko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghadapi persaingan. Toko juga harus memperhatikan pelayanan yang akan di berikan kepada kosumen (Bulele, 2016). Konsumen sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian, terlebih dahulu mempertimbangkan segala aspek mulai dari segi kualitas produk yang akan dibeli hingga kualitas pelayanan (Yumi Febiola Merentek, Lopian Joyce, 2017).

Berdasarkan penelitian Bulele, 2016 mendapatkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Penelitian Asroniyatin, 2017 mendapatkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Penelitian Yumi Febiola Merentek, Lopian Joyce, 2017 mendapatkan hasil kualitas pelayanan toko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Penelitian Risanti & Khuzaini, 2017 mendapatkan hasil kualitas pelayanan toko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Penelitian (Afandi, 2017) mendapatkan hasil kualitas pelayanan toko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menghadapi persaingan. Membangun citra toko yang baik di mata konsumen karena citra toko dapat mempengaruhi proses keputusan pembelian suatu produk (Bulele, 2016).

Berdasarkan penelitian (Asroniyatin, 2017) mendapatkan hasil citra toko berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Beberapa uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui hubungan *Store Atmosphere* dengan Keputusan Pembelian, untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian, untuk mengetahui hubungan Citra Toko dengan Keputusan Pembelian sehingga pada penelitian ini penulis tertarik untuk memberi judul **“PENGARUH STORE ATMOSFER, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Pada Toko Sumber Murah Rembang)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada tersebut, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh store atmosfer, kualitas pelayanan dan citra toko terhadap keputusan pembelian (Studi Pada Toko Sumber Murah Rembang) secara parsial dan simultan ?

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka pokok masalah yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana faktor *Store Atmosphere* mempengaruhi Keputusan Pembelian pada Toko Sumber Murah Rembang?
2. Bagaimana faktor Kualitas Pelayanan mempengaruhi Keputusan Pembelian pada Toko Sumber Murah Rembang?
3. Bagaimana faktor Citra Toko mempengaruhi Keputusan Pembelian pada Toko Sumber Murah Rembang?

4. Bagaimana faktor *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan dan Citra Toko secara bersama-sama mempengaruhi Keputusan Pembelian terhadap Toko Sumber Murah Rembang?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini memiliki 2 jenis yaitu sebagai berikut :

##### **1.3.1.1 Tujuan Umum**

Berdasarkan rumusan yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh store atmosfer, kualitas pelayanan dan citra toko sumber murah terhadap keputusan pembelian (Studi Pada Toko Sumber Murah Rembang).

##### **1.3.1.2 Tujuan Khusus**

1. Menganalisis pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Keputusan Pembelian.
2. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.
3. Menganalisis pengaruh Citra Toko terhadap Keputusan Pembelian.
4. Menganalisis pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, dan Citra Toko terhadap Keputusan Pembelian.



### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaannya yang baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun kegunaan yang di peroleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Bagi Pengusaha

Penelitian ini dapat memberikan gambaran dalam mengambil kebijakan mengenai pengaruh bagaimana prosedur yang akan digunakan dalam peningkatan *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Citra Toko yang berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian.

#### 2. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat menambah wawasan tentang ilmu pengetahuan terutama dalam disiplin ilmu manajemen khususnya pada kajian-kajian mengenai manajemen pemasaran dengan memberikan gambaran mengenai *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Citra Toko dan pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Sumber Murah Rembang.

#### 3. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

#### 4. Bagi Masyarakat

Khususnya mahasiswa, laporan penelitian ini dapat menambah satu bacaan dan referensi untuk penelitian sejenis.



## 1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan skripsi ini, maka penulis membagi pembahasan ke dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

### Bab I. Pendahuluan

#### a. Latar Belakang

Pada bagian ini diuraikan argumentasi atau justifikasi masalah ini diteliti. Disinggung pula peneliti sejenis yang pernah dilakukan serta perbedaannya dengan peneliti sekarang. Uraian dimulai dari hal-hal yang bersifat umum menuju hal yang berhubungan dengan topik yang dibahas.

#### b. Perumusan Masalah

Pada bagian ini menunjukkan inti masalah yang hendak diteliti. Biasanya masalah dirumuskan dalam sebuah kalimat pertanyaan.

#### c. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian berkenaan dengan tujuan yang hendak dicapai dengan melakukan penelitian. Tujuan penelitian berkaitan erat dengan perumusan masalah. Kegunaan penelitian merupakan dampak perbaikan yang dapat diperoleh setelah tercapainya tujuan.

#### d. Batasan Masalah

Berkaitan dengan aktifitas memilih masalah dan membatasi kajian menjadi lebih spesifik dari kemungkinan yang ada serta argumentasi.



## Bab II. Tinjauan Pustaka

### a. Tinjauan Teoristik

Pada bagian ini diuraikan teori-teori yang berkaitan erat dengan topic bahasan penelitian. Teori yang dikaji menyangkut system yang akan dikembangkan. Target yang didapat tinjauan teori ini adalah batasan sistem yang akan dikembangkan berdasarkan teori yang ada.

### b. Studi Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini dibahas hasil-hasil penelitian tentang pengembangan sistem yang relevan dengan sistem yang diteliti. Hasil penelitian terdahulu yang dikaji minimum 2 (dua) peneliti dengan tahun publikasi tidak lebih lama dari 5 tahun yang lalu.

### c. Kerangka Pemikiran

Pada bagian ini menjelaskan mengenai garis besar alur pemikiran antara variabel dalam penelitian ini.

### d. Hipotesis

Pada bagian ini menjelaskan mengenai jawaban sementara terhadap peneliian ini.

## Bab III. Metode Penelitian

Pada bab ini dikemukakan mengenai pendekatan yang digunakan dalam penelitian, identifikasi dan defenisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan uji statistik yang digunakan, serta cara melakukan pengambilan keputusan.

#### Bab IV. Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas secara rinci hasil penelitian disajikan menurut topik dan sub topik secara berurutan. Bab ini akan menjawab permasalahan penelitian yang diangkat berdasarkan hasil pengolahan data dan landasan teori yang relevan. Penyajian hasil dapat dilakukan dalam bentuk uraian yang digabung dengan tabel, gambar, atau grafik.

#### Bab V. Penutup

Pada bab ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh hasil analisis pada bab sebelumnya dan saran-saran yang di berikan kepada pihak yang berkepentingan atau hasil penelitian. Kesimpulan ini merupakan uraian singkat yang didapat dari hasil penelitian. Saran dalam penelitian ini merupakan hal yang diajukan penelitian untuk pihak perusahaan yang bersangkutan dan pihak-pihak lainnya.

