

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan bisnis industri retail di Indonesia mempunyai peranan penting pada pertumbuhan ekonomi. Bisnis ritel secara umum adalah kegiatan usaha menjual aneka barang atau jasa untuk konsumsi langsung atau tidak langsung, dan dalam mata rantai perdagangan bisnis ritel merupakan bagian terakhir dari proses distribusi suatu barang atau jasa dan bersentuhan langsung dengan konsumen.<sup>1</sup> Bisnis ritel di Indonesia secara umum dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu, ritel modern dan ritel tradisional. Ritel modern merupakan pengembangan dari ritel tradisional yang pada praktiknya mengaplikasikan konsep yang modern, pemanfaatan teknologi, dan mengakomodasi perkembangan gaya hidup masyarakat (konsumen).<sup>2</sup>

Retail modern pada dasarnya merupakan pengembangan dari retail tradisional. Format retail ini muncul dan berkembang seiring perkembangan perekonomian, teknologi, dan gaya hidup masyarakat yang membuat masyarakat menuntut kenyamanan yang lebih dalam hal berbelanja. Dan seiring dengan perkembangan bisnis retail saat ini maka semakin memicu persaingan yang cukup ketat antara pesaing bisnis sebab saat ini, perkembangan bisnis retail ini

---

<sup>1</sup> <https://malianariska26.wordpress.com/bisnis-ritel-modern-indonesia/> diakses pada tanggal 15 februari 2016 pada pukul 20.00

<sup>2</sup> <https://bebellarizki.wordpress.com/2014/03/19/632/> diakses pada tanggal 15 februari 2016 pada pukul 20.10

semakin pesat sehingga diperlukan suatu strategi bersaing yang baik karena persaingan adalah kunci dari keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan.

Menurut Asosiasi Perusahaan Ritel Indonesia (Aprindo), pertumbuhan bisnis ritel di Indonesia antara 10%–15% per tahun. Perkembangan industri retail di Indonesia dapat dilihat dari banyaknya peritel asing yang masuk ke Indonesia dan salah satu contoh retail yang mulai berkembang contohnya kategori furniture.

Masuknya ritel asing dalam bisnis ritel di Indonesia ini menunjukkan bahwa bisnis ritel ini sangat menguntungkan. Industri Furniture merupakan industri yang mengolah bahan baku atau bahan setengah jadi dari kayu, rotan, dan bahan baku alami lainnya menjadi produk barang jadi furniture yang mempunyai nilai tambah dan manfaat yang lebih tinggi.

Banyaknya peritel asing yang masuk ke Indonesia salah satunya dipengaruhi beberapa faktor salah satunya jumlah populasi suatu negara dan tingkat konsumtif masyarakat menjadi salah satu faktor mengapa peritel asing ingin bersaing dalam bisnis ritel di Indonesia dan jumlah populasi di Indonesia saat ini adalah sekitar 254,9 juta jiwa dan hal ini lah menjadi daya tarik dan dipandang sebagai pangsa pasar terbesar di kawasan Asia Tenggara untuk pengembangan bisnis ritel.<sup>3</sup> Selain itu faktor GDP suatu negara yang dapat mencerminkan kekuatan ekonomi negara, dan tentu saja juga kekuatan mata uangnya. Semakin tinggi GDP, semakin kuat mata uang dan daya belinya.<sup>4</sup> Namun, kondisi GDP di Indonesia sejak tahun 2014 dan 2015 mengalami

---

<sup>3</sup>properti.kompas.com/read/2015/07/26/160000721/Peringkat.12.GRDI.Indonesia.diserbu  
peritel.Asin diakses pada 15 februari 2016 pukul 21.30

<sup>4</sup><http://www.gainscope.co.id/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-pergerakan-harga-mata-uang/>  
Diakses pada tanggal 15 februari 2016 pukul 22.00

penurunan yang signifikan sehingga para pebisnis retail mengalami penurunan penjualan karena daya beli masyarakat yang melemah. Menurut Staf Ahli APRINDO Yongky Surya Susilo yang dikutip melalui situs [marketeers.com](http://marketeers.com) Indonesia mulai merasakan dampak pengaruh global itu pada tahun 2014, tepatnya pada kuartal ketiga dan keempat. Saat itulah, ritel di dalam negeri mulai mengalami penurunan baik nominal maupun volume.<sup>5</sup> Pada tahun 2014 lalu, peritel asing kategori furniture yang masuk ke Indonesia dan bersaing di Indonesia adalah IKEA, kehadiran toko furniture (IKEA) ini membuat masyarakat menjadi antusias untuk mengunjungi toko ritel tersebut.



Gambar 1.1

IKEA Alam Sutera

*Sumber; <https://www.google.co.id/search?q=IKEA&biw=1366&bih=667>*

Menurut General Manager IKEA Indonesia, Mark Magee mengatakan bahwa dalam kurun waktu satu tahun, kehadiran IKEA memiliki jumlah pengunjung lebih dari 2,5 juta orang. Masyarakat yang berkunjung ke toko IKEA Alam Sutera tidak hanya datang dari daerah Jabodetabek, namun juga dari kota Bandung, Surabaya dan bahkan Pulau Bali dan Pulau Sumatera.

---

<sup>5</sup> <http://marketeers.com/article/inikah-wajah-industri-ritel-indonesia-tahun-ini.htm> diakses pada tanggal 16 februari 2016 pukul 21.00

Keberadaan toko IKEA di Indonesia telah dirasakan manfaatnya dalam memberikan inspirasi dan kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat, khususnya penggemar produk-produk bernuansa Skandinavia, yang ingin menampilkan tatanan rumah dengan keunikan tersendiri. Selain memberi inspirasi, toko IKEA juga memperkenalkan konsep *do-it-yourself*, dimana pengunjung harus memilih, mengambil barang dan merakitnya sendiri di rumah.<sup>6</sup>

Dan dilansir dari situs okezone.com.<sup>7</sup> IKEA juga membuka peluang UKM di Indonesia untuk menjadi pemasok tetap pada jaringan 375 gerainya di 47 negara. Asisten Deputi Urusan Perdagangan Dalam Negeri Kementerian Koperasi dan UKM Ahmad Husein mengatakan, pihaknya mendukung penuh dan siap memfasilitasi UKM di Tanah Air agar bisa masuk ke dalam rantai jaringan peritel besar skala dunia salah satunya IKEA.

Bahkan pemerintah dengan sengaja mulai meningkatkan ekonomi kreatif guna mengurangi angka pengangguran yang cukup besar di negara Indonesia. Melihat kondisi tersebut, yang dimaksudkan dengan industri ekonomi kreatif sendiri adalah sektor industrial yang berasal dari pemanfaatan kreativitas, keterampilan, dan bakat individu untuk menciptakan kesejahteraan dan lapangan pekerjaan melalui penciptaan dan pemanfaatan daya kreasi dan daya cipta individu tersebut<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> [http://www.ikea.com/id/in/about\\_ikea/newsitem/IKEA\\_1st\\_Anniversary](http://www.ikea.com/id/in/about_ikea/newsitem/IKEA_1st_Anniversary) diakses pada tanggal 13 februari 2016 pukul 12.49

<sup>7</sup> <http://economy.okezone.com/read/2015/09/23/320/1219765/ikea-buka-peluang-ukm-> diakses pada tanggal 20 febuari 2016 pukul 13.00

<sup>8</sup> Hilfan Soetansyah, "Potensi Industri Kreatif", diakses dari <http://hilfans.wordpress.com/2014/09/11/potensi-industri-kreatif/> pada tanggal 20 Februari 2016 pukul 14.47

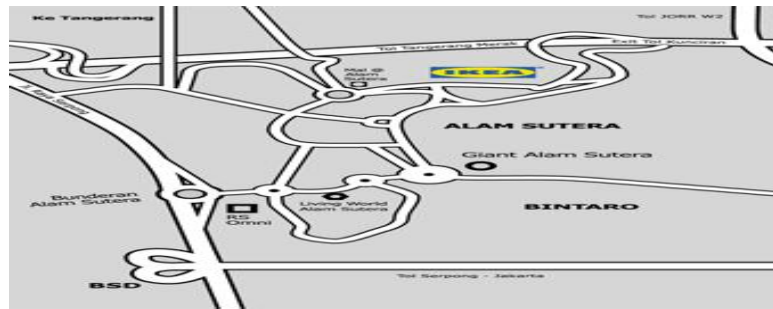
Sebab di sektor ekonomi kreatif, industri kerajinan menempati peringkat ketiga sebagai kontributor terbesar terhadap produk domestik bruto (PDB) ekonomi kreatif. Tahun 2013 lalu, nilai tambah industri kerajinan sebesar Rp 92,65 triliun atau 14,44% dari total PDB ekonomi kreatif. Nilai tambah industri tersebut terus meningkat yang dibarengi nilai ekspor yang juga terus naik.

**Tabel I.1**  
**Jumlah Usaha Ekonomi Kreatif**

Sektor	Uraian	2010	2011	2012	2013
1	Pasar Barang Seni	4,990	5,062	5,147	5,242
2	<b>Kerajinan</b>	<b>1,054,753</b>	<b>1,063,645</b>	<b>1,071,680</b>	<b>1,076,612</b>
3	Film, Video, Fotografi	27,239	28,155	28,992	29,785
4	Musik	14,954	15,377	15,803	16,182
5	Seni Pertunjukkan	22,237	22,859	23,488	24,236
6	Kuliner	2,951,278	2,989,512	3,031,296	3,039,281
7	Ekonomi Kreatif Berbasis Seni dan Budaya	4,075,452	4,124,610	4,176,406	4,191,338
8	Ekonomi Kreatif Lainnya	1,188,006	1,207,103	1,221,756	1,228,827
<b>Jumlah Ekonomi Kreatif</b>		<b>5,263,458</b>	<b>5,331,713</b>	<b>5,398,162</b>	<b>5,420,165</b>

**Sumber:** Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Direktorat Neraca Produksi, Badan Pusat Statistik 2013)

IKEA Indonesia pertama yang terletak di kawasan Alam Sutera yang saat ini merupakan satu-satunya toko furniture terbesar dengan luas 38.000 m<sup>2</sup> .



Gambar I.2

## Peta Lokasi IKEA ALAM SUTERA

Sumber : <http://www.ikea.com/id/en/store/ikeaalamsutera>

IKEA adalah toko *home furnishing* yang sangat besar, berbentuk boks raksasa yang berwarna biru kuning – sesuai dengan warna bendera Swedia – Toko yang lebih mirip gudang dimana ruangan terbagi dalam 2 bagian *showroom* dan semua barang didisplay selayaknya rumah, dimana pengunjung bisa melihat fungsi perabot tersebut. Jika pengunjung tertarik mereka bisa mencatatnya di *list book* dan pensil yang dibagikan gratis dan gudang penyimpanan dimana pengunjung bisa mengambil langsung barang yang sudah dikemas dan meletakkan troli mereka dan membayar di area kasir.

Menurut Staf ahli Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo) Yongky Suryo Susilo mengatakan, IKEA tidak bisa dibandingkan dengan ritel lain seperti hipermarket ataupun supermarket. IKEA termasuk kategori ritel jenis *home furnishing lifestyle* dan toko yang merupakan sejenis dan pesaing IKEA adalah Ace hardware, Informa dan home solution.<sup>9</sup> Dan berdasarkan data Top Brands Indeks pada tahun 2015 saat ini toko furniture di indonesia yang paling diminati

<sup>9</sup> <http://finance.detik.com/read/2014/10/15/101349/2719143/4/resmi-dibuka-ikea-jadi-toko-furnitur-terbesar-di-indonesia> diakses pada tanggal 13 februari 2016 pada pukul 13.00

masyarakat adalah Ace Hardware yaitu sekitar 47 %, AJBS 10,2 % Depo bangunan 8,3% dan Mitra 10 sekitar 7.6 %.

Sehingga dapat dikatakan bahwa pesaing IKEA terkuat saat ini dalam hal perobatan rumah tangga adalah Ace hardware. Sehingga di perlukan usaha lebih untuk menarik konsumen dan meningkatkan loyalitas masyarakat terhadap IKEA. Dan tidak hanya ace hardware yang merupakan pesaing dari IKEA sebab saat ini muncul pula pesaing IKEA di Indonesia yaitu *Courts Megastore*, perusahaan retail asal Inggris. Menurut situs detik.com, Courts Megastore yang berlokasi di Indonesia ini, konon adalah yang terbesar dan terluas dan saat ini walaupun courts dikatakan masih baru di bangun di Indonesia namun saat ini Courts sudah mempunyai dua cabang yaitu di BSD dan juga di Harapan Indah, Bekasi<sup>10</sup> Dan dengan banyaknya perusahaan industry furniture lainnya maka akan menambah sengit persaingan bisnis furniture Indonesia. Dan bisnis ritel furniture juga diharapkan semakin berkembang pesat di Indonesia agar persaingan bisnis ritel semakin menarik.

Walaupun ikea juga terkenal bagus oleh kalangan masyarakat dan pengunjung IKEA banyak Namun pada akhir tahun 2015 IKEA mengalami penurunnya penjualan di Indonesia. Menurut Ririn Basuki, *Public Relations Responsible* IKEA Indonesia pihaknya, tidak menambah stok barang meskipun terjadi peningkatan jumlah pengunjung jelang hari raya dan hari libur nasional.

---

<sup>10</sup> Finance.detik.com/read/2014/10/18/130012/2722686/4/tangerang-punya-ikea-bekasi-punya-courts diakses pada tanggal 18 februari 2016 pukul 19.00

“Karena masih banyak pelanggan yang datang ke IKEA sekadar melihat-lihat untuk inspirasi.”

Dan tidak hanya itu, terdapat beberapa keluhan ataupun kritikan dari beberapa konsumen mengenai IKEA , adapun keluhan konsumen mengenai IKEA ini yang dikutip dari beberapa review konsumen IKEA Alam sutera diantaranya ;

IKEA barangnya bagus, suasananya bagus tapi pelayanannya nggak oke apalagi di bagian pengambilan barang, lalu ada pendapat konsumen lain yang mengatakan tempatnya nyaman, namun sedikit kecewa dengan jasa pengirimannya tergolong mahal.<sup>11</sup> Dan beberapa keluhan lain yang peneliti kutip melalui situs femaledayli , dari situs tersebut juga terdapat beberapa konsumen yang menceritakan pengalaman sekaligus keluhan saat belanja ke IKEA Alam Sutera.

Tabel I.2  
Data keluhan konsumen

Nama	Data keluhan
Calla Oct 25, 2014, 06:13 PM	Tadi gw ke Ikea. Astaga salah pilih hari nih. Mana hari besar + weekend pula.Ngider cari parkir 45 min gak dapet parkir, akhirnya cabut ke Mall Alsut numpang parkir di sana.Dari Mall Alsut naik shuttle bus ke Ikea.Waktu perginya sih masih byk shuttle bus, pulang nya mo balik ke mall jarang tuh bus nya. Kyknya makin sore makin jarang shuttle bus nya, tau pada kemana tuh bus nya.Di Ikea nya sendiri kondisi padat merayap.Mau liat barang2 gak nyaman banget, penuh sesak byk org. Antri makan di restonya ada kali 45 min juga.Untuk makanannya lumayan enak.
Shoepatu Nov 12, 2014	Ikea..... harga lebih mahal yg di indo tapi kalo kita beli diluar kan ongkos lagi ya
Estrella Nov 20, 2014	Ikea di sini jauh lebih mahal. Temenku ngasi liat perbandingan harga di singapur sama di sini, yg di sini 2x lipat nya harga singapur padahal \$nya aj udah mahal yah tapi pas di kurs tetep

<sup>11</sup> <https://www.google.co.id/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=review%20ikea&lrd=0x2e69f962e74a18f5:0xdb2888507e578fb2,1,> diakses pada 13 Februari 2016 pukul 20.00



	yg di sini jauh lebih mahal.
Missethaa 22 november 2014	kecewa bgt sm ikea, pengiriman di bagi 3 zone. Zone C lebih dari 70km, rumahku di bogor pasti lebih dari 70km, dan di tulis negotiable untuk ongkirnya. Yauda lah kita yakin bisa di kirim, kurang lebih 500rb an lah. Udah angkut2 4 piece knockdown buat lemari, kasur.tp nyatanya ga bisa ngirim sama sekali ke bogor . Pdhl katanya negotiable. Udah jauh2, angkut2 berat, hasilnya zonk
Flashia Jul 23, 2015, 09:22 AM	aku beberapa kali ke sana, dan tanya2 ttg informasi produk ke pegawai disana, mungkin karena self service semua jadi ya seadanya jawabannya dia terkesan terburu2, dan males nanggapi kita. Beberapa kali loh kaya gitu beda hari, dan beda pegawai juga. Dan ga ke aku saja, ke anggota keluarga ku yg lain juga hahaha.. yaaaa apa boleh buat mungkin ya balik lagi ke konsep self service.. somehow ada aja yg perlu kita tahu (yang gak di stated),diluar ukuran panjang kali lebar barangnya sih udah ada di price tag.

Sumber ; [forum.femaledaily.com/showthread.php?659-IKEA/page45](http://forum.femaledaily.com/showthread.php?659-IKEA/page45)

Dengan adanya beberapa keluhan tersebut tentu membuat konsumen merasa kecewa dan tidak nyaman saat berbelanja dan menyebabkan konsumen mungkin kurang loyal terhadap toko tersebut. Dari beberapa keluhan diatas keluhan yang paling sering dialami oleh pengunjung adalah keluhan harga yang menurut mereka harga IKEA di Indonesia masih tergolong mahal dan sistem layanan pengiriman barang biayanya pun di luar biaya pembelian produk sehingga masyarakat yang ingin membeli barang dan ingin menggunakan jasa pengiriman barang dari IKEA maka konsumen harus membayarkan biaya pengiriman barang sesuai zona daerah rumah konsumen dan biaya tersebut dapat di lihat pada gambar 1.4 .

Zona	Waktu Pengiriman	Harga
Zona A (Tangerang, Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan)	Dalam waktu 2 hari jika pesanan pengantaran dilakukan sebelum jam 3 sore	Mulai dari <b>Rp280.000</b>
Zona B (Jakarta Utara, Jakarta Timur, Depok, Bekasi)	Dalam waktu 2 hari jika pesanan pengantaran dilakukan sebelum jam 3 sore	Mulai dari <b>Rp390.000</b>
Zona C (Lebih dari 70km dari toko)	Silakan hubungi layangan pengantaran untuk informasi lebih lanjut	Silakan hubungi layangan pengantaran untuk informasi lebih lanjut

Gambar 1.4

## Biaya Layanan Pengantaran Barang

Sumber : [http://www.ikea.com/ms/in\\_ID/service-offer/delivery/](http://www.ikea.com/ms/in_ID/service-offer/delivery/)

Dalam menentukan variabel yang akan diuji, peneliti juga melakukan riset pendahuluan kepada 50 orang yang pernah mengunjungi IKEA dari kisaran usia 20-40. Hal ini bertujuan untuk lebih memastikan dan mengetahui permasalahan yang dialami oleh konsumen di IKEA Alam Sutera. Pengunjung terbagi menjadi 45 perempuan dan 5 laki laki.

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi hasil pra riset pengunjung IKEA**

No	Jenis Masalah	Jumlah Konsumen
1	Harga produk dan pengiriman barang ikea tergolong mahal	18
2	Lokasi yang terlalu jauh	11
3	Kurangnya keramahan karyawan	8

4	System belanja ribet	8
5	Sulitnya akses dengan transportasi umum	5

Sumber : *data diolah oleh peneliti 2016*

Berdasarkan tabel di atas, terdapat beberapa responden yang merasa kecewa dan tidak puas saat belanja ikea sehingga mungkin mereka enggan berkunjung kembali kesana dalam waktu dekat. selain mereka mengeluhkan harga, faktor lokasi juga menjadi kendala bagi mereka sebab saat ini IKEA baru mempunyai satu gerai saja di Indonesia, tidak seperti pesaing ikea yang sudah mempunyai gerai yang cukup banyak dan kebanyakan konsumen IKEA juga merupakan warga dari luar tangerang seperti Jakarta bandung dan lain- lain sehingga akses untuk menuju ke IKEA yang cukup jauh membuat mereka kurang loyal dalam membeli produk di IKEA.

Selain melakukan pra riset dalam menentukan variabel penelitian, penulis juga mengkaji delapan artikel ilmiah yang meneliti tentang retail . Setelah itu, penulis membuat tabel studi kaji yang bertujuan untuk mengidentifikasi literatur yang mendukung dan untuk menentukan variabel dalam penelitian.

**Tabel 1.4**  
**Review penelitian terdahulu**

No	Nama penelitian & Tahun penelitian	Harga	Lokasi	Kualitas Layanan				Customer satisfaction	Loyalty
1	C.N. Krishna (2010)			√				√	
2	Tjan silvia (2015)	√	√		√	√	√		√
3	Islam et al (2012)			√				√	√
4	Bhaskar (2011)			√	√			√	
5	Rahayu (2015)	√	√	√				√	
6	Abbas f (2015)	√	√			√		√	
7	Rahman et al (2014)	√	√		√				√
8	Yuen et al (2010)			√		√			√
9	PCS Rajaman (2011)			√	√			√	
10	Ningsih Dian (2011)	√	√	√				√	√
11	Chinomona (2014)							√	√
12	Dita Amanah, (2010)	√						√	
13	Putri Rahayu (2013)	√	√					√	

Sumber : diolah oleh peneliti 2016.

Dari beberapa kajian jurnal studi tentang retail ini terdapat variabel bebas yang mempengaruhi variabel kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) dan juga loyalitas konsumen yaitu harga, (*price*) lokasi (*location*) kualitas pelayanan (*service quality*). Hasil dari kajian jurnal-jurnal tersebut ditemukan bahwa variabel-variabel bebas yang terdapat pada jurnal-jurnal terkait berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen dan juga berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. adapula variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti, promosi dan kualitas produk kepercayaan dan minat beli ulang. Setelah melakukan kajian terhadap beberapa penelitian tersebut, dalam penelitian ini, penulis memilih harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya pada loyalitas konsumen pada pengunjung Ikea Alam Sutera sebagai variabel penelitian, seperti yang terdapat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.4  
Variabel Penelitian

X <sub>1</sub>	Harga
X <sub>2</sub>	Lokasi
X <sub>3</sub>	Kualitas layanan
Y	Kepuasan konsumen
Z	Loyalitas konsumen

Sumber : *diolah oleh peneliti 2016*

Alasan peneliti memilih variabel tersebut untuk diteliti karena dari penelitian sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian dengan menggabungkan variabel-variabel tersebut, dan seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa minimnya penelitian tentang IKEA maka peneliti IKEA sebagai objek dalam penelitian ini. Peneliti memilih IKEA sebagai objek penelitian karena tren gaya hidup masyarakat yang saat ini gemar mengunjungi tempat tersebut

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, muncul beberapa pokok permasalahan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang akan mempengaruhi pada loyalty consumer (loyalitas konsumen) di toko furniture IKEA Alam Sutera. Beberapa permasalahan menunjukkan bahwa loyalitas dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain kualitas layanan, harga dan lokasi dan kepuasan konsumen.

1. Rahayu (2015), Rahman (2014), Paramita (2011), Ningsih Dian (2011) terdapat pengaruh positif yang signifikan antara harga dengan kepuasan konsumen.
2. Menurut Abbas (2015), Tjan S (2015), Ningsih Dian (2011) terdapat pengaruh positif signifikan antara lokasi dengan kepuasan konsumen.
3. Menurut C.N Krisna (2010), Islam et al (2011), Bhaskar (2012), Rahayu (2015) terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen.
4. Menurut Chinomona (2014), Ningsih Dian (2014) Islam et al (2011) terdapat pengaruh positif signifikan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen.
5. Menurut Tjan Silvia (2015), Rahman (2014) terdapat pengaruh positif signifikan antara harga dengan loyalitas konsumen.
6. Menurut Rahman (2014), Ningsih Dian (2011) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lokasi terhadap loyalitas konsumen.
7. Menurut Ningsih Dian (2011), Yuen (2010) Islam et al (2012) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan loyalitas konsumen.

### **C. Pembatasan Masalah**

Untuk lebih memfokuskan pembahasan dan kejelasan data yang akan dibahas dan dikumpulkan, maka penulis menggunakan batasan-batasan masalah sebagai berikut

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada penelitian tentang harga, lokasi, kualitas layanan dan kepuasan konsumen serta loyalitas konsumen di toko furniture IKEA Alam Sutera.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada konsumen yang pernah membeli furniture IKEA Alam Sutera minimal telah melakukan pembelian produk tiga kali .

#### **D . Rumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen IKEA Alam Sutera?
2. Apakah lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen IKEA Alam Sutera ?
3. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen IKEA Alam Sutera?
4. Apakah kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen IKEA ?
5. Apakah harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen IKEA Alam Sutera?
6. Apakah lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen IKEA Alam Sutera ?

7. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen IKEA Alam Sutera yang dimediasi oleh variable kepuasan konsumen ?
8. Apakah harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen IKEA Alam Sutera yang dimediasi oleh variable kepuasan konsumen?
9. Apakah lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen IKEA Alam Sutera yang dimediasi oleh variable kepuasan konsumen yang dimediasi oleh variable kepuasan konsumen ?
10. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen IKEA Alam Sutera yang dimediasi oleh variable kepuasan konsumen?

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan hasil ini dapat memberikan manfaat:

1. Bagi penulis diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai harga, lokasi, kualitas layanan, dan hubungannya terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya pada loyalitas konsumen yang telah didapat penulis pada masa perkuliahan
2. Bagi perusahaan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan informasi yang bermanfaat mengenai, harga, lokasi dan kualitas layanan,



dan hubungannya terhadap kepuasan pelanggan toko *homefurnishing* IKEA Alam Sutera.

3. Bagi pihak lain diharapkan dapat memberikan informasi dan tambahan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai bahan perbandingan atau referensi dalam melakukan penelitian yang lebih mendalam dibidang pemasaran khususnya mengenai harga, lokasi dan kualitas layanan dan hubungannya terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas konsumen.