

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN CINDERAMATA DI  
JANJANG GUDANG BUKITTINGGI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Dalam Menyelesaikan Program D4 Manajemen Perhotelan*



Oleh :  
**DINI DWI SUSANTI**  
16135157

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2020**

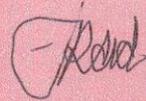
**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN CINDERAMATA  
DI JANJANG GUDANG BUKITTINGGI**

**Nama** : Dini Dwi Susanti  
**Nim/ Bp** : 16135157/2016  
**Program Studi** : D4 Manajemen Perhotelan  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

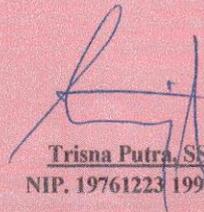
**Padang, November 2020**

**Disetujui Oleh :**



**Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd**  
NIP. 196205301988032001

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Pariwisata**  
**Fakultas Pariwisata dan Perhotelan**



**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1 001

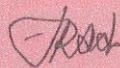
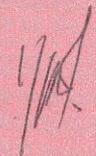
HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas  
Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Nama : Dini Dwi Susanti  
Judul : Analisis Keputusan Pembelian Cinderamata  
Di Janjang Gudang Bukittinggi  
Nim/ Bp dul : 16135157/2016  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2020

Tim Penguji

	Nama	Tandatangan
Ketua	: Dra. Ira Meirina Chair. M.Pd	1. 
Anggota	: Youmil Abrian, SE., M.M	2. 
	Hijryantomi Suyuthic, S.IP., MM	3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
Telp. (0751)7051186  
E-mail : tourismdepartmenunp@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

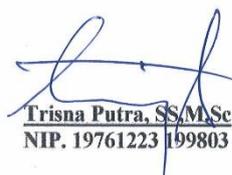
Nama : Dini Dwi Susanti  
NIM/TM : 16135157/2016  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Analisis Keputusan Pembelian Cinderamata Di Janjang Gudang Bukittinggi”  
adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya  
orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di  
proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan  
ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung  
jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata

  
**Trisna Putra, SS, M, Sc**  
NIP. 19761223 199803 1 001

Saya yang menyatakan,

  
**Dini Dwi Susanti**  
NIM. 16135157

## ABSTRAK

### **Dini Dwi Susanti.2016. “Analisis Keputusan Pembelian Cinderamata di Janjang Gudang Bukittinggi”**

Penelitian ini berawal dari penulis melakukan pra penelitian melalui wawancara dengan pedagang cinderamata dan penyebaran kusioner online, penulis menemukan beberapa permasalahan seperti: penurunan pendapatan, persaingan yang kompetitif, sedikitnya informasi di sosial media dan keluhan-keluhan konsumen tentang cinderamata yang dibeli. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa tingkat keputusan pembelian cinderamata di Janjang Gudang Bukittinggi yang ditinjau dari 5 indikator yaitu: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan keputusan pasca pembelian.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden yaitu konsumen yang pernah berbelanja dan menggunakan cinderamata Janjang gudang Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel secara *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kusioner (angket) dengan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabelitasnya. Data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan bantuan program SPSS versi 20.

Hasil penelitian keputusan pembelian cinderamata di janjang gudang bukittinggi secara umum memperoleh skor rata-rata sebesar 3,72 yang berada pada tingkat keputusan pembelian yang tinggi. Sedangkan dari masing-masing indikator yaitu : 1) pengenalan kebutuhan memiliki skor rata-rata 3,40 yang berada pada tingkat cukup tinggi, 2) pencarian informasi memiliki skor rata-rata 3,60 yang berada pada tingkat yang tinggi, 3) evaluasi alternatif memiliki skor rata-rata 4,12 yang berada pada tingkat yang tinggi, 4) keputusan pembelian memiliki skor rata-rata 3,67 yang berada pada tingkat yang tinggi, 5) keputusan pasca pembelian memiliki skor rata-rata 3,82 yang berada pada tingkat yang tinggi,

Kata kunci: keputusan pembelian, Cinderamata

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dan terimakasih kepada Allah atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Keputusan Pembelian Cinderamata Di Janjang Gudang Bukittinggi”. Skripsi ini ditulis sebagai saalah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Studi Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada Allah S.W.T yang telah merpermudah Peneliti dalam penelitian ini.
2. Bapak Prof. Ganefri, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D sebagai Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc sebagai Ketua Jurusan Pariwisata.
5. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Pariwisata, Universitas Negeri Padang yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan.
7. Bapak dan Ibuku tercinta yang telah memberikan dukungan baik dalam bentuk material maupun non material. Terimakasih untuk selalu ada memberikan dukungan, doa, nasihat yang terbaik untuk peneliti.
8. Teman-teman seperjuangan dari awal mengerjakan skripsi yang selalu memberikan semangat dan solusi agar lancar dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan peneliti.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Padang, 01 Oktober 2020

Dini Dwi Susanti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Fokus Penelitian .....	9
D. Rumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Keputusan Pembelian .....	11
1. Pengertian Keputusan Pembelian .....	11
2. Peran Konsumen Dalam Membeli .....	12
3. Jenis Tingkah Laku Keputusan Pembelian .....	13
4. Indikator Keputusan Pembelian .....	14
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	17
B. Kerangka Konseptual .....	20
C. Pertanyaan Penelitian .....	21
<b>BAB III METOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	22
C. Variabel Penelitian .....	22
D. Definisi Operasional .....	23
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	23
F. Jenis Data dan Pengumpulan Data .....	25
G. Instrumen Penelitian .....	27

H. Uji Coba Instrumen .....	28
I. Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Hasil analisa kateristik reponden .....	34
B. Hasil Anaisis Deskriptif Keputusan Pembelian .....	37
C. Pembahasan .....	45
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>49</b>
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel Judul</b>	<b>Hal</b>
Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Bukittinggi .....	3
Tabel 2. Daftar Nama Toko Cinderamata Di Janjang Gudang .....	5
Tabel 3. Jumlah Sarana Perdagangan Kota Bukittinggi .....	7
Tabel 4. Pilihan Jawaban Skala Likert .....	27
Tabel 5. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
Tabel 6. Hasil Uji Coba Validitas Janjang 40 .....	29
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Janjang Gudang .....	29
Tabel 8. Hasil Uji Coba Realibilias Janjang 40 .....	30
Tabel 9. Hasil Realibilitas Janjang Gudang .....	30
Tabel 10. Batas Interval dan Kategori .....	33
Tabel 11. Hasil Analisa Deskriptif Variabel Keputusan .....	38
Tabel 12. Hasil Skor Keputusan Pembelian Dari Pengenalan Kebutuhan .....	39
Tabel 13. Hasil Skor Keputusan Pembelian Dari Pencarian Informasi .....	40
Tabel 14. Hasil Skor Keputusan Pembelian Dari Evaluasi Alternatif .....	41
Tabel 15. Hasil Skor Keputusan Pembelian Dari Keputusan Pembelian .....	42
Tabel 16. Hasil Skor Dari Keputusan Pasca Pembelian .....	43
Tabel 17. Hasil Skor Keputusan Pembelian Secara Keseluruhan .....	44

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar Judul</b>	<b>Hal</b>
Gambar 1. Foto Janjang Gudang Dan Toko Cinderamata .....	4
Gambar 2. Pernyataan Keluhan Konsumen .....	8
Gambar 3. Proses Keputusan Pembelian .....	14
Gambar 4. Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 5. Katarestik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Gambar 6. Katarestik Responden Berdasarkan Usia .....	35
Gambar 7. Katarestik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Gambar 8. Katarestik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran Judul</b>	<b>Hal</b>
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Dari Kampus .....	53
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Dari Kesbangpol .....	54
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Dari Dinas Pariwisata .....	55
Lampiran 4. Kusioner Penelitian .....	56
Lampiran 5. Identitas Responden .....	59
Lampiran 6. Tabulasi Data .....	62
Lampiran 7. Hasil Uji Coba Validitas .....	65
Lampiran 8. Hasil Uji Coba Reliabel .....	67
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas .....	68
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabel .....	70
Lampiran 9. Hasil Deskriptif Data .....	71
Lampiran 10. Foto Dokumentasi .....	81

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pentingnya peranan pariwisata dalam pembangunan ekonomi di berbagai Negara sudah tidak di ragukan lagi. Banyak negara sejak beberapa tahun terakhir menggarap pariwisata dengan serius dan menjadikan pariwisata sebagai sektor unggulan di dalam perolehan devisa, penciptaan lapangan kerja, maupun pengentasan kemiskinan. Pariwisata menurut Hidayah, Nurdin (2019) adalah perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali atau berkeliling, baik secara terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya. Pada dasarnya terdapat banyak daerah di Indonesia yang memiliki kekayaan alam dan budaya yang potensial untuk dikembangkan dalam kerangka kepariwisataan serta memiliki kemampuan untuk menjadi salah satu destinasi pariwisata kelas dunia.

Sumatera Barat merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang memiliki daya Tarik yang indah. Daya Tarik wisata merupakan salah satu unsur penting dalam dunia kepariwisataan. Dimana daya Tarik wisata dapat menyukseskan program pemerintah dalam melestarikan adat dan budaya bangsa sebagai asset yang dapat dijual kepada wisatawan. Daya Tarik wisata dapat berupa alam, budaya, tata hidup, dan sebagainya yang memiliki daya Tarik dan nilai jual untuk dikunjungi ataupun dinikmati oleh wisatawan. Dalam arti luas, apa saja yang mempunyai daya Tarik wisata atau menarik wisatawan dapat disebut sebagai daya Tarik wisata.

Undang-undang No. 10 Tahun 2009 dalam pasal 8 ayat 1 dan 2 tentang kepariwisataan menyatakan bahwa pembangunan kepariwisataan dilakukan berdasarkan rencana induk pembangunan kepariwisataan nasional, Provinsi/Kabupaten/Kota, yang merupakan bagian integral dari pembangunan jangka panjang nasional. Secara internal pengembangan pariwisata ini diharapkan turut menyumbang bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat dan secara eksternal diharapkan mampu menjadi sector utama yang memberikan pemerataan kesejahteraan pada wilayah sekitarnya.

Dalam pengembangan suatu daya Tarik wisata harus memenuhi beberapa kriteria pengembangan pariwisata agar daya Tarik tersebut diminati pengunjung, yaitu:

1. *Something to see*, adalah daya Tarik wisata harus mempunyai suatu yang bisa dilihat atau dijadikan tontonan oleh pengunjung wisata. Dengan kata lain harus memiliki daya Tarik khusus yang mampu untuk menyedot minat dari wisatawan untuk berkunjung.
2. *Something to do*, adalah wisatawan yang melakukan pariwisata di sana bisa melakukan sesuatu yang berguna untuk memberikan perasaan senang, bahagia, relax berupa fasilitas rekreasi baik itu arena bermain ataupun tempat makan, terutama makanan khas dari tempat tersebut sehingga mampu membuat wisatawan lebih betah untuk tinggal di sana.
3. *Something to buy*, adalah fasilitas untuk wisatawan berbelanja yang pada umumnya adalah ciri khas atau icon dari daerah tersebut, sehingga bisa dijadikan sebagai oleh-oleh.

Salah satu daerah di Sumatra Barat yang memiliki daya Tarik wisata adalah Kota Bukittinggi. Kota Bukittinggi merupakan salah satu tempat destinasi wisata favorit, hampir seluruh Kota Bukittinggi memiliki daya Tarik wisata yang menarik. Pertumbuhan pariwisata yang pesat di Bukittinggi sangat diharapkan mampu memberikan pengaruh positif bagi masyarakat di sekitar daya Tarik wisata.

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Bukittinggi**

Tahun	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik	Total
2017	30.412	516.483	546.895
2018	31.841	546.016	577.857
2019	32.653	552.132	584.785

Sumber: Dinas Pariwisata 2020

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa kunjungan wisatawan setiap tahun di Kota Bukittinggi mengalami Peningkatan wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik. Kota Bukittinggi juga disebut kota seribu jenjang karena kontur tanahnya yang terletak di perbukitan, antara tempat-tempat yang berada di ketinggian di Kota Bukittinggi di buat jenjang untuk menghubungkan satu tempat dengan tempat yang lain, oleh karena itu banyak menemukan jenjang besar dan kecil di kota ini. Jenjang atau *janjang* dalam bahasa minangkabau yang terdapat di Kota Bukittinggi diantaranya adalah Janjang Inyiak Syech Bantam, Janjang Gantuang, Janjang Minangkabau, Janjang Pasanggrahan, Janjang 40, dan Janjang Gudang.

Janjang Gudang terletak di dekat jam gadang. Penamaan Janjang Gudang berawal dari adanya tanam paksa kolonial belanda pada abad 18 sampai dengan

awal abad ke 19. Dimana pada saat itu kolonial belanda mewajibkan tanam paksa kopi kepada penduduk minangkabau. Untuk menampung kopi-kopi tersebut belanda membangun *pakus* (gudang-gudang) di setiap wilayahnya. Salah satu *pakus* yang dibangun di lereng bukit, untuk memudahkan transportasi di sebelah *pakus* tersebut dibangun janjang yang terdiri dari 80 anak tangga dengan lebar 3 meter. Karena letak janjang tersebut bersebelahan dengan *pakus* maka janjang tersebut dikenal dengan Janjang Gudang.

### **Gambar 1. Janjang Gudang Bukittinggi Dan Toko Cenderamata**



Sumber: Dokumen Penulis, 2020

Pada tahun 2017 pemerintah Kota Bukittinggi merevitalisasi Janjang Gudang untuk mempercantik dan memperkuat pariwisata di Kota Bukittinggi. Di Janjang Gudang sendiri terdapat penjual cinderamata atau *souvenirs* di sisi kanan dan sisi kiri. Cinderamata yaitu sebuah benda yang berbentuk dua dimensi atau tiga dimensi yang diberikan oleh pihak terkait (lembaga, instansi atau perorangan) kepada penerima atau masyarakat pada acara-acara tertentu sebagai tanda mata atau kenang-kenangan agar dapat mengenang kembali kejadian-kejadian yang telah terjadi. Kebiasaan inilah yang menjadi budaya bagi para wisatawan yang berkunjung ke suatu daya Tarik wisata yang dituju untuk membawa kenang-kenangan khas daerah tersebut sebagai buah tangan ke daerah asal (Immaniar dan Nigrum, 2014). Cinderamata biasanya dibawa

sebagai oleh-oleh atau kenang-kengan yang mencerminkan atas keindahan dan kekhasan daerah yang dituju dan biasa dibawa oleh wisatawan pada saat kembali ke tempat asalnya (Gunardi, 2010). Dengan beragamnya cinderamata yang dijual di Janjang Gudang ini, adanya konsumen dari luar ataupun dalam negeri membeli cinderamata yang di jual untuk kebutuhannya. Seperti kebutuhan akan cinderamata sebagai oleh-oleh dari kota Bukittinggi ataupun untuk memenuhi kebutuhan pribadi seperti koleksi cinderamata mulai dari baju, aksesoris, miniature pajangan dan sebagainya yang dipakai sendiri oleh konsumen. Cinderamata yang di jual diantaranya adalah baju kaos, aksesoris, souvenir khas minangkabau dan lain-lain. Berikut merupakan beberapa daftar nama toko yang menjual cinderamata di Janjang Gudang Bukittinggi yang telah penulis rangkum, sebagai berikut:

**Tabel. 2 Daftar nama Toko Cinderamata Janjang Gudang Bukittinggi**

No.	Nama Toko	Deskripsi
1	Fristzly Style	Menjual berbagai macam kaos dan celana
2	Selvy Style	Menjual berbagai macam kaos
3	Balaboo.store	Menjual Berbagai macam Kaos
4	Gubuak Shop	Menjual Berbagai macam Kaos
5	Toko Mulia Agung	Menjual berbagai tas
6	Toko Surya Minang	Menjual Berbagai Macam aksesoris khas minang
7	Da Bob	Menjual berbagai macam aksesoris
8	Khalia	Menjual berbagai macam aksesoris

Sumber: Hasil Observasi Penulis, 2020

Karena banyaknya pilihan cinderamata di Janjang Gudang Bukittinggi dapat mempengaruhi konsumen dalam memutuskan pembelian cinderamata di

Janjang Gudang ini. Keputusan pembelian menurut Fandy Tjiptono (2014) adalah sebuah proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi tentang produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut memecahkan masalahnya, yang kemudian mengarah kepada keputusan pembelian. Indikator untuk mengukur keputusan pembelian dalam penelitian ini menggunakan pendapat dari Kotler dan Armstrong (2012), yaitu terdapatnya 5 indikator untuk mengukur keputusan pembelian sebagai berikut: pengenalan kebutuhan/masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan keputusan pasca pembelian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu penjual cinderamata di Janjang Gudang Bukittinggi, diperoleh informasi bahwa adanya penurunan pendapatan hampir 50% di pertengahan tahun 2020 dikarenakan kondisi *Covid-19* dimana para konsumen yang berasal dari wisatawan mancanegara ataupun wisatawan domestik dihimbau untuk tidak keluar rumah sementara sampai batas waktu yang belum ditentukan untuk menghindari tertularnya virus *Covid-19* dari hasil pendapatan bersih di salah satu toko cinderamata di Janjang Gudang Bukittinggi yang biasanya mendapatkan penghasilan bersih sebesar Rp. 2.500.000 sampai dengan Rp. 3.500.000 sedangkan pada bulan April hanya mendapatkan Rp. 1.630.000 dan pada bulan Mei mengalami penutupan toko sementara selama sebulan. Ditambah lagi dengan adanya persaingan yang kompetitif, terutama persaingan yang berasal dari usaha sejenis dimana letak Janjang Gudang Bukittinggi bersebelahan dengan pasar atas dan pasar lereng

yang juga menjual berbagai macam cinderamata. Diketahui jumlah sarana perdangan di Kota Bukittinggi untuk cinderamata maupun usaha lainnya terus bertambah setiap tahunnya yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 3. Jumlah Sarana Perdangan Kota Bukittinggi**

<b>Tahun</b>	<b>Bangunan Toko / Store</b>	<b>Los Bulanan / Shop Corner</b>
2017	3061	5315
2018	3085	5321
2019	3166	5321

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi, 2020

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa sarana perdagangan yang berupa bangunan toko bertambah setiap tahunnya sedangkan sarana perdagangan yang berupa los bulanan atau *shop corner* pada tahun 2017 sampai 2018 mengalami peningkatan.

Selanjutnya peneliti menemukan sebanyak 60% dari hasil wawancara kepada 5 orang konsumen yang pernah membeli cinderamata di Janjang Gudang Bukittinggi, ternyata pembelian cinderamata hanya untuk ikut-ikutan membeli dikarenakan temanya membeli cinderamata tanpa mengetahui apa kebutuhannya, sehingga produk cinderamata yang telah di beli tidak memiliki manfaat untuk si pembeli dan hanya disimpan di rumah.

Pada bulan Maret 2020 peneliti melakukan pra penelitian dengan menyebarkan beberapa pertanyaan melalui kusioner ke 15 konsumen yang pernah membeli dan menggunakan cinderamata di Janjang Gudang Bukittinggi ternyata hasil dari penyebaran kusioner ditemui beberapa masalah yang dirasakan konsumen dalam melakukan pembelian cineramata. Hal ini dapat

dilihat sebanyak 93,3% konsumen menyatakan keluhan mengenai barang yang dijual, dimana terdapatnya kesamaan produk cinderamata yang dilihat dari segi bentuk, harga, fungsi, dengan pasar lainnya. Dan sebanyak 80% konsumen menyatakan penjual tidak bisa menjelaskan kualitas dan perbedaan produk cinderamata untuk menandai perbedaan satu toko dengan toko lainnya. Sehingga tidak adanya ciri khas produk cinderamata Janjang Gudang Bukittinggi.

Di dalam Janjang Gudang ini terdapat 2 bagian, yaitu bagian pertama terletak di atas jenjang yang menjual berbagai macam pakaian dimulai dari kaos, celana, tas, dan sepatu. Di bagian kedua yang terletak di bawah jenjang menjual berbagai macam cinderamata aksesoris dengan harga yang relatif murah. Setelah itu peneliti menemukan dari 15 knsumen terdapat 2 diantaranya yang menyatakan keluhan tentang ketidakpuasan pelayanan yang di berikan oleh penjual dimana penjual bersikap cuek dan keluhan tentang ketidakpuasan setelah melakukan pembelian cinderamata di Janjang Gudang Bukittinggi yang berupa kaos bertuliskan *"I Love Bukittinggi"* dimana konsumen merasa kecewa karena bahan yang telah dibeli begitu tipis dan menerawang.

### Gambar 2. Pernyataan Keluhan Konsumen

<p>bagaimana pendapat anda tentang cinderamata dijanjang gudang bukittinggi?</p> <p>Pendapat saya cinderamata di janjang gudang bukittinggi memiliki banyak pilihan dan harga murah tetapi saat saya membeli cinderamatanya pelayanan yang di berikan oleh penjual begitu cuek dan menjawab seperlunya saja</p> <p>Submitted 8/16/20, 7:15 AM</p>	<p>bagaimana pendapat anda tentang cinderamata dijanjang gudang bukittinggi?</p> <p>Beli kaos yang ada tulisan I Love Bukittinggi 5 buah warna putih pas d pakai menerawang</p> <p>Submitted 8/13/20, 6:34 PM</p>
---	---

Sumber: Hasil Olahan Data Peneliti ( Penyebaran Kuesioner melalui *Google Form*), 2020

Dan yang terakhir sebanyak 6,7% konsumen menyatakan sedikitnya informasi tentang cinderamata di Janjang Gudang Bukittinggi di sosial media, sehingga banyak konsumen di luar daerah yang sulit mendapatkan informasi tentang cinderamata yang ada di Janjang gudang Bukittinggi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Keputusan Pembelian Cinderamata Di Janjang Gudang Bukittinggi”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Penurunan pendapatan hampir 50% dilihat dari kondisi dan persaingan sejenis.
2. Meningkatnya jumlah sarana dan perdagangan cinderamata di Kota Bukittinggi.
3. Pembelian cinderamata hanya untuk ikut-ikutan teman tanpa mengetahui kebutuhan dan manfaat.
4. Sedikitnya informasi tentang cinderamata di sosial media.
5. Adanya kesamaan barang yang dijual dengan pasar lainnya.
6. Tidak adanya ciri khas produk cinderamata Janjang Gudang Bukittinggi.
7. Adanya keluhan-keluhan konsumen tentang ketidakpuasan produk cinderamata.

### **C. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan tersebut, maka untuk terarahnya penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang berfokus pada Analisis Keputusan Pembelian Di Janjang Gudang Bukittinggi.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batas masalah di atas, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai dasar penelitian yang dilakukan, yaitu Bagaimana Analisis Keputusan Pembelian Cinderamata di Janjang Gudang Bukittinggi?

### **E. Tujuan Penelitian**

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang masalah, penelitian ini bermaksud untuk dapat menganalisis keputusan pembelian cinderamata di Janjang Gudang Bukittinggi. Secara spesifik penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai :

#### 1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis Keputusan Pembelian Cinderamata di Kota Bukittinggi.

#### 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah dapat mendeskripsikan Keputusan Pembelian yang ditinjau dari indikator (Pengenalan Kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan keputusan pasca pembelian).