

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kondisi persaingan dalam dunia bisnis menuntut setiap pengusaha untuk mampu bersaing dan bertahan melawan pesaing. Banyaknya perusahaan yang berlomba untuk mendapatkan konsumen menjadikan kondisi kompetisi antar perusahaan berlangsung semakin ketat. Persaingan yang sangat ketat menuntut para pengusaha untuk dapat menemukan strategi yang tepat dalam berkompetisi, yaitu dalam melakukan pemenuhan kebutuhan konsumen yang selalu bervariasi.

Ada berbagai macam bisnis yang bisa menjadi peluang usaha, salah satunya adalah bisnis *café*, resto, dan distro/toko baju. Saat ini sudah banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan konsumen. Hal tersebut membuat para pengusaha harus berupaya untuk memahami kebutuhan, keinginan, dan permintaan pasar sasaran. Pengusaha tersebut harus berupaya untuk mendapatkan perhatian serta ketertarikan khalayak ramai (dalam hal ini calon konsumen), karena mereka bersaing dengan perusahaan yang memiliki produk serupa. Maka dari itu pengusaha dengan jenis produk serupa harus memikirkan cara untuk memenangkan pasar.

*Store Atmosphere* bisa menjadi alternative untuk membedakan perusahaan yang satu dengan yang lain. Perbedaan diperlukan karena dari setiap bisnis pasti didapati produk yang serupa dengan harga yang berkisar

beda tipis bahkan sama. *Store atmosphere* bisa menjadi alasan lebih bagi konsumen untuk tertarik dan memilih dimana ia akan berkunjung dan membeli. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Levy and Weitz (2001:556) “*Customer purchasing behavior is also influenced by the store atmosphere*”. Dalam keputusan pembelian, konsumen tidak hanya memberi respon pada barang dan jasa yang ditawarkan, tetapi juga memberikan respon terhadap lingkungan pembelian yang menyenangkan bagi konsumen.

*Store atmosphere* merupakan kombinasi dari hal-hal yang bersifat emosional. Menurut Mowen dan Minor (2002:139) *store atmosphere* mempengaruhi keadaan emosional pembelanja, yang kemudian mendorong untuk meningkatkan atau mengurangi belanja. Dampak dari *store atmosphere* bisa menciptakan kesan yang membuat pembeli akan meningkatkan pembeliannya atau membeli secukupnya dan kemungkinan tidak berniat kembali lagi untuk membeli ke tempat tersebut.

*Inspired27* adalah salah satu *store clothing* yang sudah terbilang besar di kota Malang. *Inspired27* memiliki *store atmosphere* yang menggambarkan benuansa jiwa anak muda penggemar seni. Tempat ini didesain dengan suasana yang sangat nyaman dan daya tarik yang kuat khususnya bagi kalangan anak muda penggemar seni dan pada akhirnya akan merangsang konsumen untuk melakukan pembelian. Suasana toko yang begitu kental akan seni (*art*) digabungkan dengan pilihan musik jenis *underground* dengan tempo dan volume musik yang sesuai, membuat suasana gerai (*store atmosphere*) semakin terasa kental menggambarkan jiwa anak muda penyuka seni (*art*).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan judul : “Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan di “*Inspired27*” Malang.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana signifikansi pengaruh ketiga elemen *store atmosphere* yaitu Eksterior (X1), Suasana toko (*Atmosphere*) (X2), Alokasi Ruang (X3) terhadap keputusan pembelian pelanggan pada *Inspired27* Malang?
2. Manakah elemen *store atmosphere* yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian pelanggan pada *Inspired27* Malang?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh ketiga elemen *store atmosphere* yaitu Eksterior (X1), Suasana toko (*Atmosphere*) (X2), Alokasi Ruang (X3) terhadap keputusan pembelian pelanggan pada *Inspired27* Malang.
- b. Untuk mengetahui elemen *store atmosphere* yang berpengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian pelanggan pada *Inspired27* Malang.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang *store atmosphere* dan penerapannya.

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran dalam menangani masalah yang sedang dihadapi berkaitan dengan *store atmosphere* yang dilakukan *Inspired27* Malang.

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini menjadi sumbangan bacaan ilmiah yang ada di perpustakaan Unika Widya Karya Malang, yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi mahasiswa lain yang mengadakan penelitian dengan permasalahan yang sama.

