

Pengaruh Suasana Toko (Store Atmosphere) Terhadap Keputusan Pembelian  
Dan Kepuasan Pelanggan di Aryo & Dhipo Mart Di Kota Pontianak (Studi Kasus Pada  
Konsumen Mini Market Aryo & Dhipo)

Oleh : Rudi Ramadhan

**ABSTRAK**

Semakin meningkatnya jumlah bisnis ritel dalam beberapa hari terakhir membuat persaingan di bisnis ritel semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus menjadi penggerak pasar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari store atmosphere yang terdiri dari : store eksterior, general interior, store layout dan interior display terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di Aryo & Dhipo Mart di Kota Pontianak. Metode pengumpulan data adalah metode accidental sampling, menggunakan kuesioner, yang disebarakan kepada 100 orang responden.

Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis). Hasil menunjukkan bahwa store eksterior, general interior, store layout dan interior display secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan store eksterior, general interior, store layout dan interior display berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Store Atmosphere, Store Eksterior, General Interior, Store Layout, Interior Display, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan

*The Influence Of Store Atmosphere on Customer's Purchase Decision and Satisfaction  
at Aryo & Dhipo Mart in Pontianak City  
(Case Study On Consumers Aryo & Dhipo Mart)*

*By. Rudi Ramadhan*

**ABSTRACT**

*The increasing number of retail business in recent days makes competition in retail business has been increasingly tougher. To win competition in the marketplace, company must be customer-driven. The purpose of this study was to determine the influence of store atmosphere consisting of store exterior, general interior, store layout and interior display upon customer's purchase decision and satisfaction. Respondents in this study those are shopping at Aryo & Dhipo Mart in Pontianak City. Method of data collection is accidental sampling method, using questionnaire, which are distributed to 100 respondents.*

*The analysis tool used is path analysis. Results show that store exterior, general interior, store layout and interior display to simultaneously have significant influence on purchase decision, while store exterior, general interior, store layout and interior display have influence but not significant on customer satisfaction. Furthermore, purchase decision has significant influence on customer satisfaction.*

*Keywords : Store Atmosphere, Store Exterior, General Interior, Store Layout, Interior Display, Purchase Decision, Customer Satisfaction*