

## Pengaruh Suasana Toko Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swalayan Pemalang Permai Kabupaten Pemalang

Arda Aqkluna Solechatun  
email: [aaqkluna@gmail.com](mailto:aaqkluna@gmail.com)

Universitas PGRI Semarang

### Abstract

*This research is motivated by the results of observations at Pemalang Permai supermarkets that the store atmosphere is less attractive, the products are incomplete and less varied and the product arrangement is not neat which can affect consumer satisfaction at Pemalang Permai supermarkets. The purpose of this study was to determine the influence of store atmosphere and product completeness partially or simultaneously on consumer satisfaction. This research is a quantitative method. Data collection techniques using a questionnaire or questionnaire method. The population in this study were Pemalang Permai supermarket consumers, while the sample in this study was 96 respondents with purposive sampling technique, namely the sampling technique based on certain criteria, namely consumers who have experience shopping at Pemalang Permai supermarkets more than 2 times. The results showed that there was a positive and significant effect of the independent variable on the dependent.*

**Keywords:** Store Atmosphere, Product Completeness and Consumer Satisfaction

### Abstrak

Penelitian ini di latarbelakangi oleh hasil observasi di Swalayan Pemalang Permai bahwa suasana toko yang kurang menarik, produk kurang lengkap dan kurang bervariasi serta penataan produk kurang rapi yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Swalayan Pemalang Permai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh suasana toko dan kelengkapan produk secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini berjenis metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner atau angket. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Swalayan Pemalang Permai, sedangkan sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden dengan teknik Purposive Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yaitu konsumen yang sudah berpengalaman berbelanja di Swalayan Pemalang Permai lebih dari 2 kali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen terhadap dependen.

**Kata kunci:** Suasana Toko, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen

## **PENDAHULUAN**

Bisnis pada era globalisasi saat ini berkembang semakin pesat. Pengusaha dituntut untuk memiliki ide kreatif dan inovatif agar dapat bersaing dan memajukan sebuah usahanya. Seperti Swalayan yang menyediakan berbagai jenis keperluan konsumen untuk keperluan pribadi maupun bersama, seperti bahan makanan, alat tulis, perabotan rumah tangga serta obat kesehatan dengan pelayanan yang dilakukan secara mandiri oleh pembeli, Nanda Oktaviana dan R Sugeng Basuki (2018).

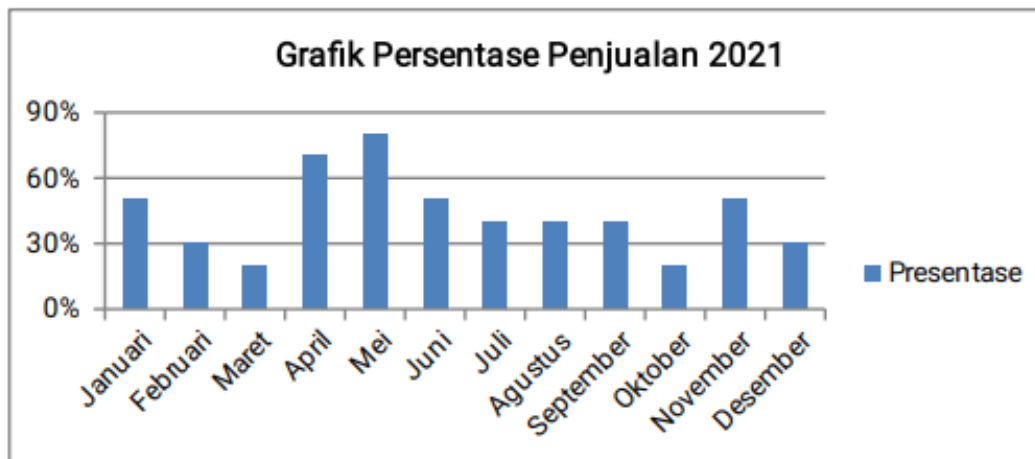
Swalayan Pemalang Permai merupakan salah satu incaran para konsumen untuk melakukan pembelian produk karena memiliki produk yang lengkap hingga memiliki pelanggan tetap karena harga yang diberikan terjangkau. Namun setelah berkembangnya dunia bisnis hingga banyak pesaing seperti Basa Toserba, YogyaToserba dan supermarket yang lain membuat konsumen Swalayan menjadi berkurang.

Dalam dunia bisnis tentunya harus memiliki strategi pemasaran yang tepat agar konsumen tertarik untuk melakukan pembelian produk dengan melakukan strategi pemasaran yang digunakan oleh bidang bisnis berharap untuk memenuhi tujuan pemasarannya. Kotler dan Armstrong dalam Abdurrahman (2015:16) salah satu caranya dengan menciptakan suasana toko yang baik sehingga konsumen merasa nyaman. Jika konsumen merasa nyaman akan mendorong konsumen melakukan pembelian ulang dan menjadikan sebuah keuntungan bagi perusahaan karena suasana toko merupakan faktor yang sangat penting bagi konsumen ketika memilih tempat berbelanja.

Utami & Kamilia (2017) berpendapat bahwa suasana toko adalah gabungan beberapa macam bangunan toko seperti desain, penempatan produk, pencahayaan, tataletak produk, warna dinding, suhu ruang, alunan musik, dan aroma yang akan membentuk kesan di benak konsumen. Semakin banyaknya pesaing seperti ToserbaBasa, dan Toserba Yogya membuat Swalayan Pemalang Permai menjadi sepi pengunjung dikarenakan ada berbagai hal yang menghambat dan perlu diperbaiki salahsatunya seperti suasana toko yang kurang menarik.

Diagram 1

Data Penjualan Swalayan Pemalang Permai Periode Januari – Desember 2021



Sumber: Data Swalayan Pemalang Permai 2021

Intepretasi pada diagram 1 yaitu bahwa data penjualan Swalayan Pemalang Permai pada tahun 2021 mengalami fluktuasi dengan jumlah penjualan tertinggi di bulan Mei 2021 sebesar 80% dan penjualan terendah di bulan Oktober 2021 sebesar 20%. Menurunnya presentase penjualan dipengaruhi oleh beberapa hal seperti suasana toko pada pemberian warna dinding, tata letak produk yang kurang sesuai dengan jenis barangnya, penataan produk di display tidak rapi, pengaturan suhu ruang yang kurang dingin dan kelengkapan produk seperti produk yang dijual tidak lengkap dan merk tidak bervariasi.

Hal tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan penanganan toko, dengan penyesuaian suhu ruang dan tata letak produk menjadi lebih beragam. Hal tersebut dapat menarik konsumen untuk berbelanja dengan puas. Menurut Suharto (2017) emosi pembeli untuk melakukan keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh faktor suasana toko yang diciptakan oleh toko. Dalam hal kebersihan, pengaturan suhu udara, wangi-wangian dan aroma toko akan membuat daya tarik tersendiri bagi konsumen untuk berbelanja kembali.

Menurut Sitta Nurhajjah dkk (2021) menjelaskan bahwa penggunaan warna secara kreatif akan menumbuhkan kesan ritel dan membantu menciptakan suasana hati konsumen. Perusahaan dapat memutar musik yang sesuai agar dapat memberikan kesan yang hangat dan dapat menarik perhatian dan suasana hati konsumen untuk berbelanja lebih lama. Apabila sebuah perusahaan berhasil menciptakan suasana toko yang baik dan dapat mempengaruhi minat konsumen untuk berbelanja maka konsumen juga akan merekomendasikan kepada orang lain tentang apa yang mereka rasakan.

Suasana toko yang baik akan membuat konsumen semakin tertarik untuk datang ke toko

dengan melakukan pembelian produk. Dengan menciptakan suasana toko yang menyenangkan, konsumen dapat merasakan kenyamanan di dalam toko dan menunjukkan adanya suasana toko yang berkelas sehingga tidak kalah bersaing dengan pusat perbelanjaan yang lain.

Selain menciptakan suasana toko yang baik ada berbagai hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti mengenai kelengkapan produk. Kelengkapan produk merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan ritel untuk memberikan suatu kepuasan bagi konsumen. Konsumen akan merasa kecewa ketika produk yang ditawarkan tidak lengkap sehingga perusahaan dapat kehilangan konsumen karena mereka cenderung lebih memilih untuk melakukan pembelian pada toko lain, Lubis (2015).

Seringkali konsumen lebih memilih dan lebih nyaman untuk berbelanja di toko yang menyediakan produk – produk lengkap dari berbagai macam merk, ukuran, dan variasi produk karena seringkali adanya impulse buying dimana konsumen membeli suatu barang tidak sesuai dengan kebutuhan sehingga banyaknya produk yang di jual akan menarik minat beli konsumen untuk berbelanja sehingga konsumen akan terus melakukan pembelian ulang.

Selain itu Swalayan harus memperhatikan penataan produk pada display serta lebih teliti dalam hal pemberian label harga agar letak label harga tepat dibawah nama produk yang sesuai. Tidak hanya memperhatikan penataan produk tetapi diharapkan dapat memperbanyak stock produk dengan berbagai macam merk dan variasi agar dapat meningkatkan kepuasan bagi para konsumen yang akan melakukan pembelian produk.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Swalayan Pemasang Permai. Hasil pada penelitian ini berupa data angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2012) penelitian asosiatif adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara dua variabel atau lebih. Teknik analisis data menggunakan metode regresi linier berganda. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, kuesioner (angket) dan dokumentasi. Penelitian ini diukur menggunakan skala likert dengan lima opsi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3,081	3,286		-,938	,351
Suasana Toko	,422	,065	,523	6,532	,000
Kelengkapan Produk	,438	,093	,376	4,704	,000

Sumber: Data diolah penulis 2022

1. Pengaruh Suasana Toko (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dapat dilihat dari hasil uji parsial pada variabel suasana toko menunjukkan signifikansi 0,000 dan thitung sebesar 6,532. Sehingga  $H_a$  diterima yang membuktikan bahwa hasil pengujian pada variabel suasana toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sitta Nurhajjah, dkk (2021) mengemukakan bahwa suasana toko mempunyai hubungan signifikan positif terhadap kepuasan konsumen. Begitu juga dengan penelitian Oriza Silva Wijaya, dkk (2021) bahwa secara parsial maupun simultan suasana toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh gaya hidup ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian (Y).

2. Pengaruh Kelengkapan Produk (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari uji parsial pada variabel kelengkapan produk nilai signifikannya 0,000 dan thitung sebesar 4,704. Sehingga dapat disimpulkan  $H_a$  diterima

dan adanya pengaruh antara kelengkapan produk dengankepuasan konsumen secara signifikan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang didukung oleh Sulistiyo Anjarwan(2018)mengemukakan bahwa kelengkapan produk mempunyai hubungan signifikan positif terhadap kepuasan konsumen. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukanNur Fauziah (2020) bahwa keragaman produk memiliki pengaruh positif dan signifikansecara simultan dengan kepuasan konsumen.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2034,164	2	1017,082	101,301	,000 <sup>b</sup>
Residual	933,743	93	10,040		
Total	2967,906	95			

Sumber: Data primer diolah 2022

Pada data SPSS di atas pada tabel 2 bahwa hasil uji simultan yaitu  $101,301 > 2,70$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dapat diartikan adanya pengaruh suasana tokodankelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan makadapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan antara suasana toko terhadap kepuasankonsumen Swalayan Pemalang Permai.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kelengkapan produk terhadap kepuasankonsumen Swalayan Pemalang Permai
3. Suasana toko dan kelengkapan produk secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Swalayan Pemalang Permai.

Saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Bagi pihak pengelola Swalayan Pemalang Permai sebaiknya lebih memperhatikan suasana toko yang baik dan dapat meningkatkan kelengkapan produk yang akan dijual. Karena dengan suasana toko yang nyaman dan produk lengkapakan menambah penilaian positif pada toko tersebut sehingga konsumen yang berkunjung dan melakukan pembelian produk akan merasa nyaman dan dapat meningkatkan kepuasan bagi para konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih detail terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen serta dapat menambah variabel lain yang belum mewakili pada penelitian ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agusta, F. H. I., & Rachmi, A. (2019). Pengaruh Store Atmosphere (Suasana Toko) dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Amsterdam Coffee dan Roastery. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 5(2), 334–339.
- Angelika, A., & Lego, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Suasana Toko terhadap Keputusan Pembelian Produk Minuman Chatime di Mall Ciputra, Jakarta Barat. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 4(1), 31. <https://doi.org/10.24912/jmk.v4i1.17164>
- Bala, B. S. B., Saroh, S., & Krisdianto, D. (2022). Pengaruh Lokasi, Suasana Toko, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Indomaret Dinoyo Malang. 11(1), 306–312.
- Dewi, D. A. (2022). Pengaruh Harga Dan Keberagaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Mebel Ghofiah Pekalongan. Semarang: Universitas PGRI Semarang.
- Ervindari, F. N. (2018). Pengaruh Harga, Kelengkapan Produk, Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen.
- Fauziah, N. (2019). Pengaruh Lokasi Usaha, Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim di Basa Toserba Pemalang. *Jurnal Ekonomi Islam, Marketing Mix*.
- Nurhajjah, S., Dewi, I. R., & Aisy, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Business Centre Smkn 1 Lemahabang Cirebon. *Jieb : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 202, 212–223.
- Purnama, N. I., Nasution, M. F. H., & Astuti, R. (2022). Pengaruh Harga Kelengkapan Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di 212 Mart. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 3(1), 74–86.

- Sari, Novita Setiyowati. (2017). Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pb Swalayan Metro. 03(02), 186–199.
- Wijaya, O. S., Siregar, M. Y., & Amelia, W. R. (2021). Pengaruh Suasana Toko/Kedai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Masakan Ayam Penyet Cabe Hijau. *Economics, Business and Management Science Journal*, 1(1), 14–21