

PERILAKU KONSUMEN DAN STRATEGI SALURAN DISTRIBUSI

Bab 14

SALURAN DISTRIBUSI

Saluran distribusi sebagai:

- ⦿ penyedia nilai guna bentuk,
- ⦿ waktu,
- ⦿ tempat, dan
- ⦿ kepemilikan bagi konsumen

AFEKSI DAN KOGNISI YANG BERKAITAN DENGAN TOKO

◉ Citra Toko (store image)

Sebagai apa yang dipikirkan konsumen tentang toko. Termasuk didalamnya adalah persepsi dan sikap yang didasarkan pd sensasi dari rangsangan yang berkaitan dengan toko yang diterima melalui kelima indera.

◉ Suasana Toko (store atmosphere)

Terutama melibatkan afeksi dalam bentuk status emosi dalam toko yang mungkin tidak disadari sepenuhnya oleh konsumen ketika sedang berbelanja.

MODEL YANG MENDASARI PENELITIAN DONOVAN DAN ROSSITER

Perangsang
Lingkungan

Status Emosi

- senang
- bergairah
- emosi

Tanggapan:
mendekati
atau
menjauhi

PERILAKU YANG BERKAITAN DENGAN TOKO

⦿ **Kontak Toko**

Antara lain upaya konsumen untuk mencari, bergerak ke dan masuk ke suatu toko.

⦿ **Loyalitas toko atau store loyalty**

Adalah keinginan dan perilaku berbelanja kembali pelanggan.

LINGKUNGAN TOKO

Bidang keputusan utama dalam pendesainan lingkungan toko yang efektif :

- ⦿ Lokasi toko (store location)
- ⦿ Tata letak toko (store layout)
 - tata letak jejaring
 - tata letak aliran bebas