

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