

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA UNTUK MAKSIMALISASI KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PENERAPAN STORE ATMOSPHERE

Hanna Maulyda Assyfa¹, Zahra Alfira², Della Laela Fitri³, Refaldi Indra Purnama⁴, Noval Bayu Ardiansyah⁵.

^{1,2,3,4,5} Universitas Djuanda Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen

maulydahanna13@gmail.com¹, zahraalfira090404@gmail.com², dellalaelafitri@gmail.com³,
refaldiindrap213@gmail.com⁴, bayunoval78@gmail.com⁵.

ABSTRAK

Dalam perkembangan industri ritel saat ini yang semakin kompetitif, *store atmosphere* (suasana toko) di Indomaret Rancamaya cabang Ciawi memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan keputusan pelanggan, tetapi belum diteliti secara mendalam. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis elemen-elemen *store atmosphere* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Importance dan Performance Analysis* (IPA) penelitian ini mengumpulkan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 50 pelanggan di Indomaret cabang Rancamaya Ciawi kemudian dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi aspek aspek yang membutuhkan perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek seperti desain eksterior, perlu ditingkatkan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih dianggap kurang oleh pelanggan. Sebaliknya, elemen seperti papan nama yang jelas dan kenyamanan lingkungan perlu dipertahankan karena dianggap sudah memenuhi harapan pelanggan.

Kata Kunci : *Store Atmosphere*, ritel, kepuasan pelanggan, *Importance Performance Analysis*.

PENDAHULUAN

Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan dinamis terutama dalam bidang industri ritel, perusahaan dituntut untuk berinovasi dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan karena menjadi salah satu faktor modal terpenting dalam memulai sebuah bisnis. Menurut data dari Nielsen (2023), 80% pelanggan menyatakan bahwa suasana toko mempengaruhi keputusan mereka untuk melakukan pembelian. Selain itu, studi dari McKinsey (2022) menunjukkan bahwa

toko dengan desain interior yang menarik dan atmosfer yang nyaman mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 25%. Fenomena yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa *store atmosphere* atau suasana toko memainkan peran penting dalam mempengaruhi perilaku konsumen dan kepuasan pelanggan. *Store Atmosphere* (suasana toko) adalah suasana terencana yang sesuai dengan pasar Sasarannya dan yang dapat menarik konsumen untuk membeli (Kotler, 2013).

Indomaret cabang Rancamaya Ciawi merupakan salah satu toko ritel yang menghadapi tantangan dalam meningkatkan kinerja untuk dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan. Dengan adanya persaingan ketat di bisnis retail, Indomaret cabang Rancamaya Ciawi perlu menetapkan strategi yang optimal sehingga pelanggan memiliki pengalaman berbelanja yang baik. Penelitian ini akan menganalisis *Store Atmosphere* di Indomaret cabang Rancamaya Ciawi sebagai upaya untuk memaksimalkan kepuasan para pelanggan. Dengan mengkaji *variable-variable* seperti *Store Exterior*, *General Interior* dan *Interior Display* penelitian ini berfokus untuk menemukan strategi yang dapat diterapkan agar menciptakan suasana toko yang menarik sehingga dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dalam meningkatkan loyalitas pelanggan *store atmosphere* memiliki dampak langsung, sehingga menunjukkan bahwa pengaturan *store atmosphere* yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan akan menjadi loyal, dengan kata lain *store atmosphere* berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan (Alfin & Nurdin, 2017). Menurut (Imamah & Nur Iradawaty, 2022) *Store atmosfer*, kualitas pelayanan dan diskon secara simultan merupakan strategi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Suasana toko dan diskon parsial dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di Indomaret Rancamaya Ciawi yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi tingkat kepentingan dan kinerja, memahami

persepsi dan pengalaman konsumen, meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan rekomendasi strategi perbaikan dan pengembangan yang dapat diambil oleh manajemen indomaret untuk meningkatkan kualitas layanan dan Tingkat kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan partisipan yang merupakan konsumen yang berbelanja di Indomaret Cabang Rancamaya Ciawi. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 50 konsumen yang dipilih secara acak untuk memberikan gambaran yang representatif mengenai persepsi konsumen terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan layanan yang diberikan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarlang langsung kepada konsumen.

Data yang terkumpul dari kuesioner dianalisis menggunakan metode *Importance and Performance Analysis (IPA)*. Analisis IPA digunakan untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah, elemen dengan tingkat kepentingan dan kinerja tinggi, serta elemen dengan tingkat kepentingan dan kinerja rendah. Berdasarkan hasil analisis IPA, strategi peningkatan kinerja dan kualitas layanan dapat dirumuskan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Dengan menggunakan metode analisis IPA, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang komprehensif tentang bagaimana suasana toko dan kinerja layanan di Indomaret Cabang Rancamaya Ciawi dapat ditingkatkan sehingga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menyebarkan 50 kuesioner kepada responden yang merupakan pengunjung dari Indomaret cabang Rancamaya Ciawi. Profil responden yang dinyatakan dalam kuesioner ini mencakup jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Dari 50 responden, terdapat terdapat 30 orang (60%) perempuan dan 20 orang (40%) laki-laki. Responden

mayoritas berusia 17-22 tahun, yaitu sebanyak 38 orang (76%), sementara 8 orang (16%) berusia 23-28 tahun, 3 orang (6%) berusia 29-35 tahun, dan 1 orang (2%) berusia 36-42 tahun. Dalam hal pekerjaan, 28 orang (56%) adalah pelajar atau mahasiswa, 11 orang (22%) adalah karyawan, 8 orang (16%) wiraswasta, 2 orang (4%) PNS, dan 1 orang (2%) pegawai swasta.

Analisis Diagram *Importance and Performance Analysis* (IPA) Gabungan

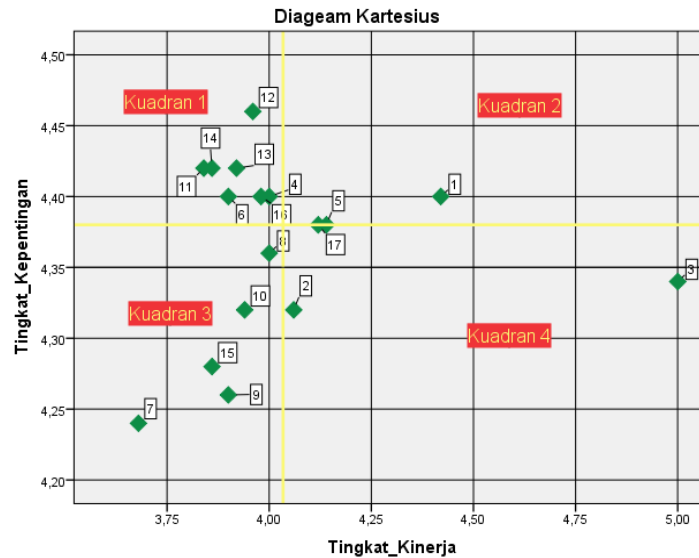
Penelitian ini menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) untuk menggabungkan rata-rata Tingkat kinerja dan kepentingan dari berbagai variabel atau aspek yang dinilai di Indomaret cabang Rancamaya Ciawi.

No	Pernyataan	Rata-Rata Tingkat Kinerja	Rata-rata Tingkat Kepentingan
1	Papan nama usaha terpampang dengan jelas.	4,42	4,4
2	Papan nama usaha dirancang dengan menarik.	4,06	4,32
3	Pintu masuk yang ada cukup lebar untuk berlalu lalang.	5	4,34
4	Desain toko dari luar terlihat menarik.	4	4,4
5	Lingkungan di sekitar toko nyaman.	4,14	4,38
6	Tempat parkir yang ada sudah cukup luas untuk untuk motor dan mobil pelanggan.	3,9	4,4
7	Warna cat dinding di dalam toko menarik.	3,68	4,24
8	Pencahayaan di toko sudah cukup jelas.	4	4,36
9	Toko sudah memiliki aroma yang segar.	3,9	4,26
10	lingkungan toko bersih.	3,94	4,32
11	Dalam toko, suhu udara tidak terlalu panas atau dingin.	3,84	4,42
12	Setiap ruang ditoko terasa cukup luas.	3,96	4,46
13	Setiap ruangan memiliki jalur yang terasa cukup lebar untuk berjalan.	3,92	4,42
14	Banner promosi yang saat ini sudah memberikan informasi yang cukup.	3,86	4,42
15	Penataan produk yang menarik dan mudah dilihat.	3,86	4,28
16	Penataan sudah jelas sehingga tidak sulit mencari produk yang diinginkan.	3,98	4,4
17	Harga yang terpampang pasti sama dengan harga dikasir.	4,12	4,38
	Total Rata-rata	4,03	4,364

TABEL 1

Hasil analisis menunjukkan bahwa hasil rata-rata tingkat kinerja keseluruhan adalah 4,03 sedangkan rata-rata tingkat kepentingan menunjukkan angka 4,36. Hal ini menunjukkan bahwa Indomaret cabang Rancamaya secara umum berjalan dengan baik dan memenuhi harapan pelanggan, ada beberapa hal yang masih memerlukan perbaikan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Harapan yang lebih

besar dari konsumen namun belum sepenuhnya terealisasi ditunjukkan dengan rata-rata tingkat kepentingan yang lebih tinggi dibandingkan rata-rata tingkat kinerja. Hal ini menunjukkan adanya potensi perbaikan, terutama pada bagian-bagian yang kinerja dan kepentingannya sangat berbeda.



GAMBAR 1

Berdasarkan hasil dari diagram diatas dapat dilihat mana saja variable yang termasuk kedalam kuadran I, II, III, dan IV. Sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut :

A. Kuadran I

Elemen-elemen pada kuadran ini mempunyai tingkat kinerja yang rendah namun tingkat kepentingannya dianggap tinggi oleh pelanggan Indomaret cabang Rancamaya Ciawi, hal ini menunjukkan elemen-elemen di kuadran ini harus dijadikan prioritas utama dengan perlunya kebaikan pada elemen-elemen tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Berarti elemen-elemen pada kuadran ini dirasa sangat penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya belum memuaskan sehingga harus menjadi perhatian khusus bagi Indomaret cabang Rancamaya Ciawi. Berikut peneliti paparkan nomor pernyataan pada kuadran 1 :

4. Desain toko dari luar terlihat menarik
6. Tempat parkir yang ada sudah cukup luas untuk untuk motor dan mobil pelanggan.
11. Dalam toko, suhu udara tidak terlalu panas atau dingin.
12. Setiap ruang ditoko terasa cukup luas.
13. Setiap ruangan memiliki jalur yang terasa cukup lebar untuk berjalan.
14. Banner promosi yang saat ini sudah memberikan informasi yang cukup.
16. Penataan sudah jelas sehingga tidak sulit mencari produk yang diinginkan

B. Kuadran II

Elemen-elemen pada kuadran ini mempunyai kepentingan yang tinggi dan kinerja yang tinggi juga. Berarti elemen-elemen yang ada dalam kuadran ini dipandang penting oleh pelanggan di Indomaret Rancamaya Ciawi dan kualitasnya sangat baik. Sehingga elemen;elemen yang masuk dalam kuadran II ini harus selalu dipertahankan. Berikut peneliti paparkan nomor pernyataan pada kuadran II:

1. Papan nama usaha terpampang dengan jelas
5. Lingkungan di sekitar toko nyaman
17. Harga yang terpampang pasti sama dengan harga dikasir

C. Kuadran III

Elemen-elemen pada kuadran ini dipandang kurang penting oleh pelanggan di Indomaret Rancamaya Ciawi dan Tingkat kinerjanya pun masih belum cukup. Berarti kepuasan pelanggan mengalami penurunan karena tingkat kepentingannya dan kinerja lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata. Berikut peneliti paparkan nomor pernyataan pada kuadran III:

7. Warna cat dinding di dalam toko menarik
8. Pencahayaan di toko sudah cukup jelas.
9. Toko sudah memiliki aroma yang segar.

10. Lingkungan toko bersih

15. Penataan produk yang menarik dan mudah dilihat

D. Kuadran IV

Elemen-elemen pada kuadran ini dipandang tidak penting oleh pelanggan di Indomaret Rancamaya Ciawi namun kualitas pelayanannya sangat baik. Berikut peneliti paparkan nomor pernyataan pada kuadran IV:

2. Papan nama usaha dirancang dengan menarik.

3. Pintu masuk yang ada cukup lebar untuk berlalu lalang.

Analisis Strategi Importance and Performance Analysis (IPA)

Indomaret Rancamaya Ciawi ini menunjukkan tingkat kinerja dan kepentingan yang beragam dalam berbagai aspek berdasarkan Analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA).

Dalam kuadran I, elemen seperti desain eksterior yang menarik, luasnya tempat parkir, suhu udara yang nyaman, serta ruangan yang luas dan jalur yang cukup lebar menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, strategi yang disarankan adalah meningkatkan kinerja pada variabel ini untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Fokus perbaikan dapat dilakukan pada desain toko dari luar, penambahan fasilitas parkir jika diperlukan, pemantauan dan pengaturan suhu udara di dalam toko, optimalisasi ruangan di dalam toko, peningkatan efektivitas banner promosi, dan penataan produk agar lebih efisien.

Di kuadran II, aspek-aspek seperti papan nama yang jelas, kenyamanan lingkungan, dan konsistensi harga menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang memadai sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Strategi yang dapat diambil adalah mempertahankan dan meningkatkan kualitas

papan nama usaha yang jelas, menjaga kenyamanan lingkungan di sekitar toko, dan memastikan konsistensi harga yang terpampang untuk tetap memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Sementara itu, di kuadran III aspek pencahayaan, warna cat dinding, aroma, kebersihan lingkungan, dan penataan produk memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerja yang kurang istimewa. Oleh karena itu, strategi yang direkomendasikan oleh peneliti yaitu memberikan prioritas rendah pada variabel ini. Fokus utama dapat dialihkan ke area yang dianggap lebih krusial oleh pelanggan, dan perbaikan di Kuadran III mungkin dilakukan jika sumber daya memungkinkan untuk memberikan pengalaman berbelanja yang lebih memuaskan.

Selanjutnya variabel di kuadran IV, aspek seperti desain papan nama usaha dan lebar pintu masuk menunjukkan kinerja yang berlebihan sementara kepentingannya dianggap rendah atau kurang penting oleh pelanggan. Strategi yang dapat diambil adalah mengevaluasi sumber daya dapat dialihkan ke variabel yang memiliki kepentingan lebih tinggi bagi pelanggan. Penyesuaian pintu masuk dan desain papan nama usaha dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan aktual pelanggan, dengan mempertimbangkan prioritas keseluruhan toko.

Dengan mengikuti beberapa saran strategi-strategi di atas, toko dapat efektif meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan pelanggan, sehingga menghasilkan peningkatan keseluruhan dalam tingkat kepuasan pelanggan. Secara menyeluruh, Analisis Strategi *Importance and Performance Analysis* (IPA) memberikan perspektif komprehensif yang dapat membimbing Indomaret Rancamaya dalam mengarahkan usaha-usaha perbaikan dan pengembangan guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa, meskipun Indomaret cabang Rancamaya Ciawi memiliki tingkat kinerja yang baik secara keseluruhan dengan nilai rata-rata 4,03, namun masih ada beberapa hal yang perlu di tingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, sebagaimana di tunjukan oleh rata-rata tingkat kepentingan yang lebih tinggi yaitu 4,36. Aspek yang menjadi prioritas perbaikan antara lain desain eksterior toko, area parkir, suhu udara dalam toko, serta penataan dan informasi produk. Penelitian ini memeberikan rekomendasi strategis untuk fokus pada perbaikan elemen-elemen kritis ini, mempertahankan kualitas elemen yang sudah baik, dan mengevaluasi alokasi sumber daya untuk aspek dengan kinerja berlebih namun kurang penting. Batasan penelitian ini terletak pada sampel yang terbatas pada satu cabang indomaret, sehingga hasilnya mungkin tidak tidak sepenuhnya mewakili kondisi seluruh jaringan toko. Penelitian ini beraspek pada perbaikan desain eksterior toko, area parker, bagian dalam depan toko, serta informasi dan label produk. Rekomendasi penelitian ini berfokus pada perbaikan elemen-elemen penting yang dimaksud, evaluasi kualitas elemen-elemen tersebut, dan penilaian alokasi sumber daya sehari-hari untuk aspek-aspek pekerjaan yang lebih penting namun masih di bawah standar. Pada peningkatan elemen-elemen penting yang dimaksud, evaluasikualitas elemen, dan menilai alokasi sumber daya sehari-hari aspek pekerjaan yang lebih penting namun masih dibawah standar. Keterbatasan studi ini didasarkan pada sampel yang diambil dari datu cabang Indomaret, sehingga hasilnya mungkin tidak mencerminkan keadaan jaringan toko secara keseluruhan manajemen ritel untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pengelolaan suasana toko yang lebih baik dan mendorong penelitian lebih lanjut untuk menguji strategi serupa di lokasi dan konteks yang berbeda.

REFERENSI

Agil, A. M., & Hanifa, F. H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Studi Pada 18 Kopi dan Minuman Kabupaten Bandung Tahun 2023. *eProsiding Sains Terapan*.

- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan . *Jurnal Ecodomica*.
- Ilham, S., Silaningsih, E., Kartini, T., & Gemina, D. (2024). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Strategi Store Atmosphere. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*.
- Iradawati, S. N., & Imamah, N. (2018). The Strategy of Coffe Customer Stisfaction Improvment Through Atmosphere Store, Discounts and Service Quality (Study at Ebesqu Kofie & Eatery Malang). *JAE : Jurnal Akuntansi dan Ekonomi* .
- Kurniawan, D., & Kunto, Y. S. (2013). Pengaruh Promosi dan Store Atmosphere terhadap Implus Buying dengan Shopping Emotion Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus di Matahari Dapartemen Store cabang Supermall Surabaya. *Junal Manajemen Pemasaran Petra*, 1-8.
- Meldarianda, R., & S, H. L. (2010). Pengaruh Store Atmosphere terhadap Minat Beli Konsumen pada Resort Cafe Atmosphere Bandung. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, 97-108.
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal FEB Unmul*, 431-441.
- Tunjungsari, S. V., DH, A. F., & Mawardi, M. K. (2016). Pengaruh Store Atmosphere (Suasana Toko) Terhadap Emosi Serta Dampaknya Pada Keputusan Kembelian (Survei pada Pembelian di Ria Djeneka Coffe dan Resto, Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Umamah. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* .