

# **Bab 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Akhir- akhir ini perkembangan dunia usaha semakin pesat. Seiring dengan perkembangan dunia usaha tersebut maka harus didukung juga oleh perkembangan fasilitas dan prasarana seperti dept store, mini market dan sebagainya. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompleks dan dinamis, usaha di bidang retail menunjukkan persaingan yang semakin tajam. Dalam kondisi demikian pihak perusahaan terdorong untuk lebih memperkuat basis strateginya dengan konsep – konsep seperti *customer focus*, *market oriented culture* untuk tetap dapat mengakses pasarnya secara menguntungkan dan menjamin pertumbuhan berkelanjutan.

Minat sendiri merupakan suatu kecenderungan dalam diri seseorang yang dalam hal ini konsumen untuk melakukan sesuatu atau mengikuti sesuatu yang menarik. Ketertarikan konsumen ini pada awalnya terbentuk karena adanya perhatian. Dimana perhatian sendiri muncul karena adanya (*eye chating*). Dari adanya *eye chating* ini akan dapat mempengaruhi perhatian konsumen. Apabila seseorang konsumen menganggap bahwa sesuatu yang dilihatnya menarik maka konsumen paling tidak akan mempunyai keinginan untuk masuk dan melihat.

Menariknya suatu *factory outlet* juga sangat dipengaruhi oleh penataan atau layout dari *factory outlet* sendiri. Suatu *factory outlet* yang

penataannya menarik dan terkesan mewah dan glamour secara tidak langsung akan merangsang calon konsumen. *Layout* yang dimaksud adalah penataan ruang dan interior suatu *factory outlet* termasuk di dalamnya beberapa penataan produk dan assesories.

Selain itu dalam kegiatan kunjungan atau kegiatan kunjungan konsumen juga mencari kepuasan atas kegiatan kunjungan atau pembelian tersebut. Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau suatu kelompok orang, dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan – kebutuhan dan keinginan – keinginannya. Calon konsumen yang merasa puas setelah berkunjung atau melakukan pembelian pada suatu perusahaan retail akan melakukan pembelian ulang di tempat yang sama.

Dari uraian di atas terlihat bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan menjadi tujuan utama dari perusahaan – perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia produk – produk konsumsi untuk dapat menghasilkan keuntungan. Oleh karena itu tidak ada satupun perusahaan yang dapat bertahan jika perusahaan retail tidak mempunyai sesuatu yang menarik dan menjadi pertimbangan konsumen serta tidak dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atas produk atau jasa yang ditawarkan.

Untuk dapat menarik perhatian dan menumbuhkan minat calon konsumen untuk berkunjung dan melakukan pembelian pihak perusahaan retail harus memperhatikan dan mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi pertimbangan konsumen dalam menentukan suatu keputusan

pembelian. Kunci untuk dapat menarik perhatian dan meningkatkan kunjungan konsumen adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari calon konsumen.

Kebutuhan – kebutuhan tersebut menjadi harapan untuk dipenuhi oleh pihak perusahaan retail. Pada umumnya kebutuhan yang diharapkan terpenuhi dikaitkan dengan nilai dari tepenuhinya kebutuhan yang pernah diterima sebelumnya. Ketika terpenuhinya kebutuhan yang pernah diterima dapat memberi suatu kepuasan maka akan menjadi ukuran bagi terpenuhinya kebutuhan yang sama yang akan diterima.

Minat konsumen untuk berkunjung sangat dipengaruhi oleh banyak hal seperti sistem hubungan yang terjadi antara konsumen dengan pihak retail, harga, image perusahaan, kualitas produk yang ditawarkan dan sebagainya. Beberapa faktor tersebut harus menjadi suatu hal yang harus diperhatikan oleh pihak *factory outlet*. Dengan demikian nantinya calon konsumen akan mempunyai keinginan untuk melakukan kunjungan di perusahaan retail tersebut.

## **1.2. Pokok Bahasan**

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat dijelaskan bahwa pokok bahasan dalam penelitian ini adalah bagaimana lingkungan belanja dapat menjadi daya tarik bagi konsumen sehingga konsumen tertarik untuk melakukan suatu kunjungan ke *factory outlet*.

### **1.3. Tujuan Pembahasan**

Tujuan dari diadakannya pembahasan ini adalah untuk mengetahui peranan lingkungan belanja dalam menarik minat konsumen untuk melakukan kunjungan ke suatu *factory outlet*