

Kajian literatur terkait fenomena Butt Brush Effect dalam memengaruhi kepuasan konsumen dan keputusan pembelian = Literature review about the Butt Brush Effect phenomenon on influencing customer satisfaction and buying decision

Riski Gabriel, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20511355&lokasi=lokal>

Abstrak

Suasana toko sangat memengaruhi emosi seseorang ketika sedang berbelanja. Lingkungan toko yang padat akan mengakibatkan pelanggan toko berdesakkan sehingga menghasilkan fenomena butt-brush effect, yaitu perasaan tidak nyaman ketika tersentuh dari belakang. Jurnal ini membahas mengenai pengaruh fenomena butt brush effect terhadap kepuasan konsumen dan keputusan pembelian. Data-data diambil dari buku- buku dan jurnal-jurnal terdahulu. Hasil dari studi literatur yang telah dilakukan adalah butt-brush effect terjadi dikarenakan atmosfer toko yang tidak baik sehingga menciptakan pengalaman belanja yang kurang menyenangkan yang akhirnya akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan keputusan pembelian mereka.

.....The shop atmosphere highly influences people's emotions when shopping. The crowded shop environment will cause the shop customers to squeeze together, resulting in a butt- brush effect phenomenon, which is a feeling of discomfort when touched from behind. This journal discusses the effect of the brush effect on customer satisfaction and purchasing decisions. The data are taken from previous books and journals. This literature study resulted in a negative influence on consumer satisfaction and buying decisions caused by unpleasant shopping experiences due to the butt brushes phenomenon in a bad shop atmosphere.