

ABSTRAKSI

Atmosfir toko merupakan karakteristik fisik sebuah toko yang digunakan untuk pengembangan citra sebuah toko dan yang dapat digunakan konsumen dalam menggambarkan toko tersebut. karakteristik fisik toko mengarah pada desain dari lingkungan melalui komunikasi-komunikasi visual, musik, cahaya, warna, wangi-wangian untuk merangsang tanggapan pelanggan dan respon emosional yang pada akhirnya mempengaruhi perilaku pembelian (Levy, 1998:562).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh elemen-elemen dari atmosfir toko, yaitu desain ruangan, interaksi konsumen dengan karyawan, dan suasana ruangan terhadap keinginan untuk bermain lebih lama melalui emosi konsumen pada *Timezone game center* Plaza Surabaya. Penelitian dilakukan terhadap 100 konsumen yang bermain di *Timezone game center* Plaza Surabaya.

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi konsep dari Baker (1994) yaitu desain ruangan, interaksi konsumen dengan karyawan, dan suasana ruangan. Variabel dependennya adalah keinginan untuk bermain lebih lama. Variabel intervening adalah emosi konsumen. Teknik pengambilan sample dilakukan dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan metode *Accidental Sampling* dan *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Path Analysis* atau analisis jalur karena menggunakan variabel *intervening* atau variabel moderator.

Eerdasarkan hasil analisis, diperoleh simpulan bahwa secara bersama-sama variabel desain ruangan dan suasana ruangan berpengaruh secara signifikan terhadap emosi konsumen sedangkan interaksi konsumen terhadap karyawan memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Emosi konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan untuk bermain lebih lama.