

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Malaysia Terengganu in fulfilment of the requirements for the degree of Master of Social Science

THE EFFECT OF CAFÉ ENVIRONMENT ELEMENTS AMONG SELANGOR CONSUMERS: THE MEDIATING ROLE OF EMOTIONAL RESPONSES

SYAIRAH BINTI SUIB

2020

Main supervisor : **Sarina Binti Ismail, Ph.D.**
Faculty : **Faculty of Business, Economics and Social Development**

Presently, the cafe industry is gradually growing due to changing patron's lifestyles with their busy schedule and limited time to prepare the meal for themselves. Thus, this study is therefore intended to define factors affecting consumer behaviour spending time in a cafe. Therefore, to achieve, the objective of the study, theory S-O-R adapted to designate the variable relationship in this study. Until this point, cafe research focuses on cafe cases, but there is still an inadequacy of research using Pleasure and Arousal as a mediator. A cross-sectional chosen in executing this research because this method apparently can elaborate the consumer behaviour towards café environments. A total of 400 questionnaires distributed in Selangor; however, only 312 usable responses obtained and analyzed using Smart PLS. The results produced ten significant hypotheses and three unsupported results. Café Design, Café Music Background, Café Cleanliness, Pleasure are significantly related to Consumer Behaviour. Café Facilities and Café Employee Service are also significant to consumer behaviour while mediated by Pleasure. Meanwhile, Arousal is insignificantly related to consumer behaviour, and the result also shows Café Facilities, Café employee Service that mediated by Arousal insignificant related to consumer behaviour. Therefore, future research needs to use qualitative research method and also focus on using various factors and locations to validate the results of the current study.

Keywords: cafe environment, mediation, S-O-R, consumer behaviour, Selangor

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Sains

KESAN UNSUR PERSEKITARAN KAFE DI KALANGAN PENGGUNA DI SELANGOR: PERANAN TINDAK BALAS EMOSI SEBAGAI MEDIATOR

SYAIRAH BINTI SUIB

2020

Penyelia Utama : Sarina Binti Ismail, Ph.D.

Fakulti : Fakulti Perniagaan, Ekonomi dan Pembangunan Sosial

Pada masa kini, industri kafe meningkat secara berperingkat oleh kerana perubahan cara hidup pengguna dengan jadual yang padat serta masa yang terhad untuk menyediakan makanan mereka sendiri. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkah laku pengguna menghabiskan masa di kafe. Sehubungan dengan itu, untuk mencapai objektif kajian, teori S-O-R telah disesuaikan bagi menentukan hubungan pemboleh ubah di dalam kajian ini. Sehingga tahap ini, penyelidikan kafe memfokuskan pada kes kafe, tetapi masih ada kekurangan penyelidikan yang menggunakan ransangan dan keseronokan sebagai pengantara. Kajian keratan rentas telah dipilih dalam melaksanakan penyelidikan ini kerana kaedah ini nampaknya dapat menjelaskan tingkah laku pengguna terhadap persekitaran kafe. Sejumlah 400 borang soal selidik diedarkan di Selangor, walau bagaimana pun, hanya 312 sampel sahaja yang diperolehi dan dianalisis menggunakan SmartPLS. Hasil analisis menunjukkan 10 hipotesis yang signifikan dan 3 hipotesis yang tidak menyokong dapatan kajian. Reka bentuk kafe, latar belakang musik kafe, kebersihan kafe dan keseronokan mempunyai hubungan secara signifikan dengan tingkah laku pengguna. Kemudahan kafe dan servis pekerja kafe juga mempunyai hubungan secara signifikan terhadap tingkah laku pengguna dimana keseronokan adalah mediator. Namun begitu, ransangan tidak mempunyai hubungan secara signifikan terhadap tingkah laku pengguna dan hasil kajian juga menunjukkan kemudahan kafe dan servis pekerja kafe tidak mempunyai hubungan secara signifikan terhadap tingkah laku pengguna dimana ransangan sebagai mediator. Oleh itu, penyelidikan pada masa hadapan perlu menggunakan kaedah penyelidikan kualitatif dan juga menggunakan pelbagai faktor serta lokasi untuk mengesahkan hasil berfokuskan kajian semasa.

Kata kunci: persekitaran kafe, mediasi, S-O-R, tingkah laku pengguna, Selangor