



Perilaku Konsumen



Dr. *Alfonsius*, S.E., M.Si., *Vera Sari* SE., MBA., *Enung Suwarni* S.E, M.B.A.,
Rika Sholihah .,S.Pd.,MM.,CHCM., *Lisa Uswatun Hasanah*, S.E., M.E.,
Zubaidah Hanum, SE.,MM., *Jeziano Rizkita Boyas* S.E.,M.M., *Alamsyah Agit*, SE.,
M.Si., *Iskandar*, S.Pd., M.M., *Rita Eka Setianingsih*, S.E.,M.M.,
Daniel Cassa Augustinus, SS., MM.Par., *Bunga M. Shalihah*, M.A.,
Sahrini Muhammad Hasan ,SE.,M.M., *Riandy Mardhika Adif*, SE, MM.,
Ajeng Andriani Hapsari, S.E., M.M.

Editor: Nofrizal, S.Pd., M.M.



PERILAKU KONSUMEN

Dr. Alfonsius, S.E., M.Si – Vera Sari SE., MBA – Enung Suwarni S.E., M.B.A –
Rika Solihah, S.Pd., MM, CHCM – Lisa Uswatun Hasanah, S.E., M.E –
Zubaidah Hanum, SE., MM – Jeziano Rizkita Boyas S.E., MM – Alamsyah Agit SE., M.Si –
Iskandar, S.Pd., M.M. – Rita Eka Setiamingsih, S.E., MM – Daniel Cassa Augustinus, SS., MM.Par –
Bunga M. Shalihah, MA – Sahrini Muhammad Hasam, SE., M.M –
Riandy Mardhika Adit, SE, MM – Ajeng Andriani Hapsari, S.E., M.M.

Perilaku Konsumen

Copyright © PT Penamuda Media, 2023

Penulis:

Dr. Alfonsius, S.E., M.Si. – Vera Sari SE., MBA. – Enung Suwarni S.E, M.B.A –
Rika Solihah, S.Pd., MM, CHCM. – Lisa Uswatun Hasanah, S.E., M.E. –
Zubaidah Hanum, SE., MM – Jeziano Rizkita Boyas S.E., MM – Alamsyah Agit, SE., M.Si –
Iskandar, S.Pd., M.M. – Rita Eka Setianingsih, S.E., MM – Daniel Cassa Augustinus, SS., MMPar –
Bunga M. Shalihah, M.A – Sahrini Muhammad Hasam, SE., MM –
Riandy Mardhika Adif, SE, MM – Ajeng Andriani Hapsari, S.E., M.M.

ISBN:

Editor:

Penyunting dan Penata Letak

Tim PT Penamuda Media

Desain Sampul:

Tim Desain PT Penamuda Media

Penerbit:

PT Penamuda Media

Redaksi:

Casa Sidoarum RT03 Ngentak, Sidoarum Godean Sleman Yogyakarta

Web : www.penamuda.com

E-mail : penamudamedia@gmail.com

Instagram : @penamudamedia

WhatsApp : +6285700592256

Cetakan Pertama, Juni 2023

+ halaman; 15,5 x 23 cm

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak maupun mengedarkan buku dalam
bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit maupun
penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita haturkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, ketekunan, kesabaran dan karuniaNya, sehingga buku ini dapat diselesaikan. Buku ini diberi judul *Perilaku Konsumen*.

Buku *Perilaku Konsumen* ini disajikan secara sederhana, lugas, dan mudah dipahami mengenai konsep dan praktik perilaku konsumen. Pada buku ini terdiri dari 15 BAB materi yang sangat menarik untuk dibaca, karena ditulis oleh akademisi dan praktisi dari berbagai Lembaga dan Universitas di Indonesia. Kami yakin bahwa dengan membaca buku ini, Membantu pembaca untuk menguatkan dasar yang kuat dan inspirasi dalam memahami segala yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dan perilaku konsumen. Hadirnya buku ini, diharapkan dapat menambah wawasan, dan menumbuhkan pemahaman pelaku usaha dalam mengembangkan usaha yang sesuai dengan kebutuhan saat ini.

Pada kesempatan ini, izinkan kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan buku ini, terutama para penulis dan penerbit, sehingga buku ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan, amin.

Kami menyadari, buku ini masih jauh dari kesempumaan, masih terdapat kekurangan dan kealfaan dalam penulisan, penyajian, maupun penyusunannya. Semoga kekurangan tersebut tidak merusak esensi kehadiran dan kebermanfaatan buku ini.

Akhir kata, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi siapa saja pembaca yang ingin belajar dan mendalami konsep dan praktik perilaku konsumen.

Nofrizal, S.Pd., M.M.
Editor

DAFTAR ISI

BAB 1 ANALISIS PERILAKU KONSUMEN.....	1
BAB 2 PERUBAHAN DAN TANTANGAN YANG DIHADAPI PERUSAHAAN.....	13
BAB 3 KETERLIBATAN DAN PERSEPSI KONSUMEN	41
BAB 4 LINGKUNGAN SUB BUDAYA DAN DEMOGRAFI	58
BAB 5 KUALITAS JASA DAN LOYALITAS KONSUMEN	86
BAB 6 KETERTARIKAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN	Error! Bookmark not defined.
BAB 7 PEMBELAJARAN DAN EVALUASI KONSUMEN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 8 MOTIVASI KONSUMEN	135
BAB 9 SIKAP DAN KEPUASAN KOSUMEN	Error! Bookmark not defined.
BAB 10 SIKAP DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN	160
BAB 11 KOMUNIKASI DAN PERILAKU KONSUMEN	174
BAB 12 KOMPLAIN DAN KELUHAN KONSUMEN ...	Error! Bookmark not defined.
BAB 13 SISI GELAP PERILAKU KONSUMEN.....	242
BAB 14 DAYA BELI KONSUMEN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 15 PENGARUH MEREK DAN KEPUTUSAN PEMBELI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	305