

Jenis Perilaku Pembelian (Assael)

1. Perilaku pembelian kompleks

- Keterlibatan konsumen sangat tinggi
- Perlu banyak pertimbangan dalam membeli
- Harga mahal, jarang dibeli beresiko tinggi
- Spesifikasi bermacam-macam dan banyak belum diketahui konsumen
- Banyak perbedaan dalam merek

Misal : Pembelian komputer, mobil dsb nyu

2. Perilaku pembelian yang mengurangi ketidaksesuaian

- Keterlibatan konsumen tinggi
- Tidak banyak perbedaan dalam merek
- Harga mahal, jarang dibeli, beresiko
- Pembelian cukup cepat

Misal : Pembelian karpet

3. Perilaku Pembelian Menurut Kebiasaan

- Keterlibatan konsumen rendah
- Tidak ada perbedaan merek yang signifikan
- Tidak ada kesetiaan merek yang kuat
- Harga murah dan sering dibeli

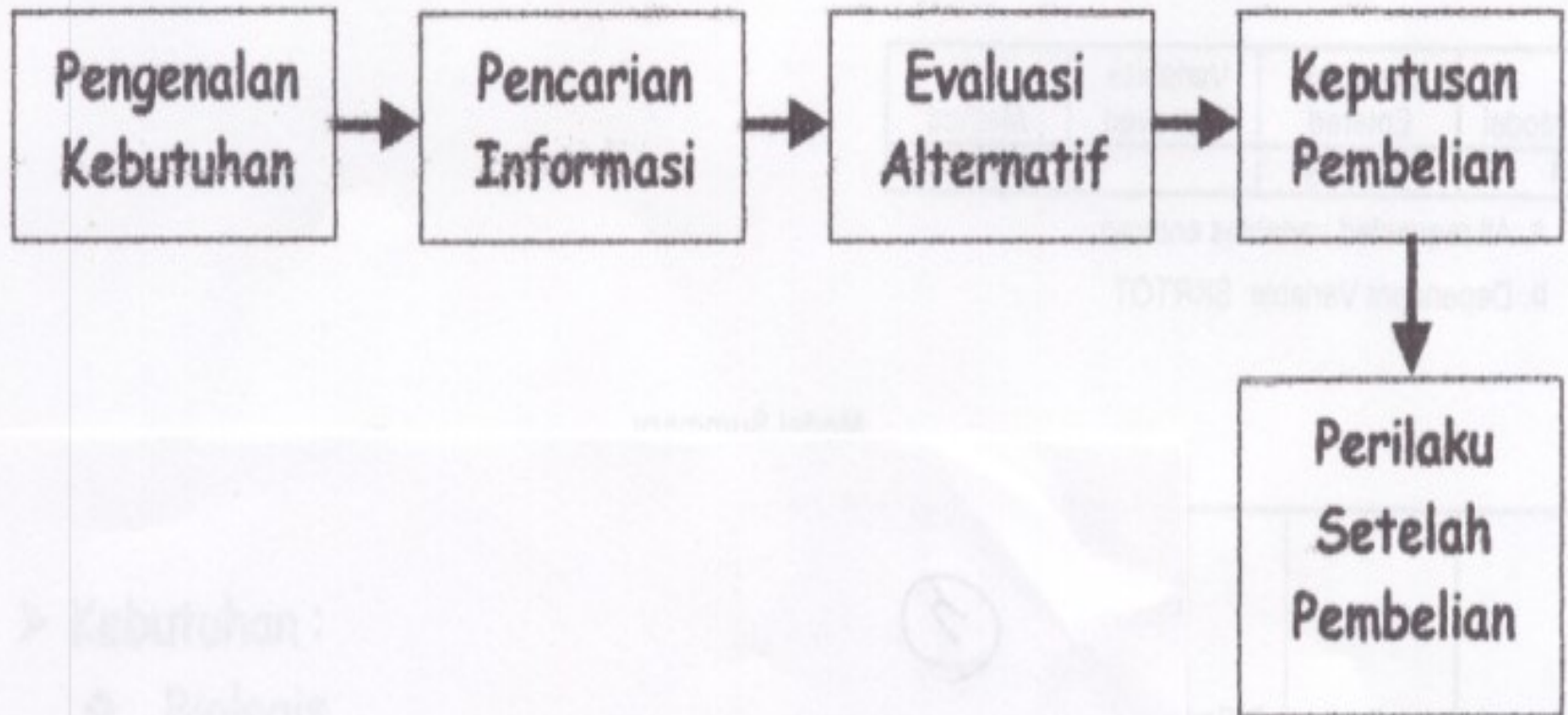
Misal : Pembelian garam, sabun, odol dsb nya

4. Perilaku Pembelian yang Mencari Variasi

- Keterlibatan konsumen rendah
- Perbedaan merek bersifat nyata
- Konsumen Banyak melakukan peralihan merek untuk variasi
- Kesetiaan merek kecil

Misal : Pembelian roti

Tahap-tahap Dalam Proses keputusan Pembelian



➤ **Kebutuhan :**

❖ **Biologis**

❖ **Psikologis**



➤ **Informasi**

❖ **Sumber Pribadi** : keluarga, teman, tetangga

❖ **Sumber Komersial** : iklan, salesman, pedagang

❖ **Sumber umum** : media masa

➤ Evaluasi Alternatif :

- ❖ Kamera : ketajaman gambar, kecepatan, ukuran
- ❖ Hotel : lokasi, kebersihan suasana, biaya
- ❖ Ban : keamanan, ukuran, kualitas pengendalian, harga

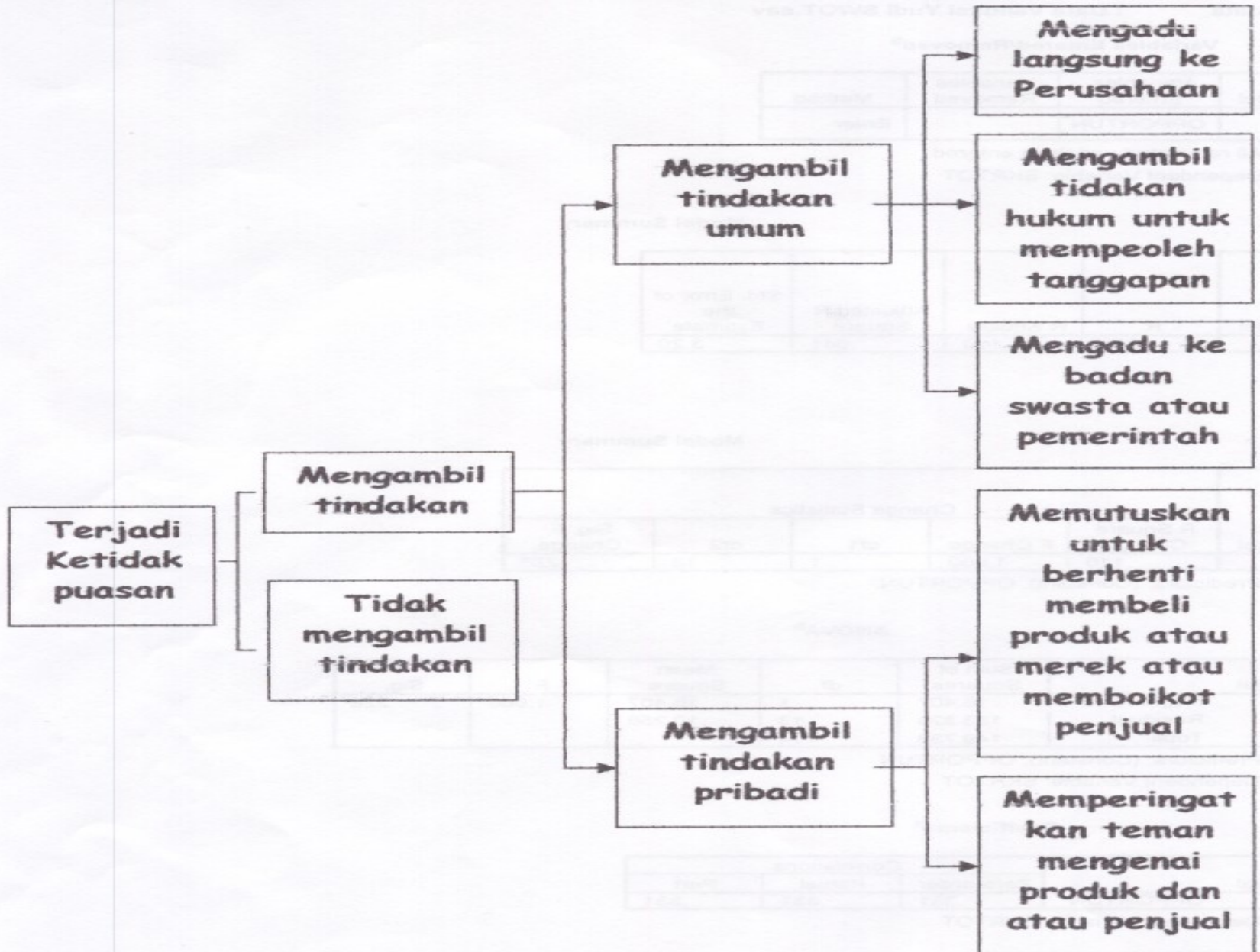
➤ Keputusan pembelian :

- ❖ Maksud pembelian
 - Pendirian orang lain
 - Faktor situasi yang tidak diantisipasi (PHK)

➤ Setelah Pembelian

- Kepuasan
- Ketidakpuasan

Bagaimana Pelanggan Menangani Ketidakpuasan



KONSUMEN KELUARGA

1. **Keluarga (Family)** : Kelompok yang terdiri dari 2 atau lebih orang yang berhubungan melalui darah, perkawinan atau adopsi dan tinggal bersama
2. **Keluarga Inti (Nuclear Family)** : Kelompok langsung yang terdiri dari ayah, ibu dan anak yang tinggal bersama
3. **Keluarga Besar (Extended Family)** : Keluarga inti ditambah kerabat lain seperti nenek, kakek, paman, bibi, sepupu dan kerabat karena perkawinan.
4. **Rumah Tangga** : Semua orang, baik kerabat maupun yang tidak yang menempati satu unit keluarga