

CONSUMER BEHAVIOR

SEVENTH
EDITION

Chapter 12

Pengaruh Budaya dan Perilaku Konsumen

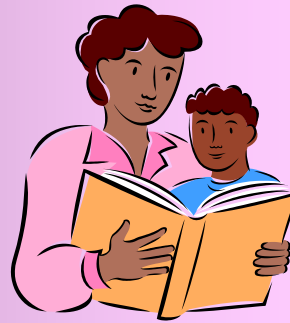
LEON SHIFFMAN & LESLIE KANUK

Budaya

Jumlah total keyakinan dipelajari, nilai-nilai, dan kebiasaan yang berfungsi untuk mengatur perilaku konsumen anggota suatu masyarakat tertentu.

Bentuk Belajar Budaya

Belajar Formal



Belajar Informal

Belajar teknis



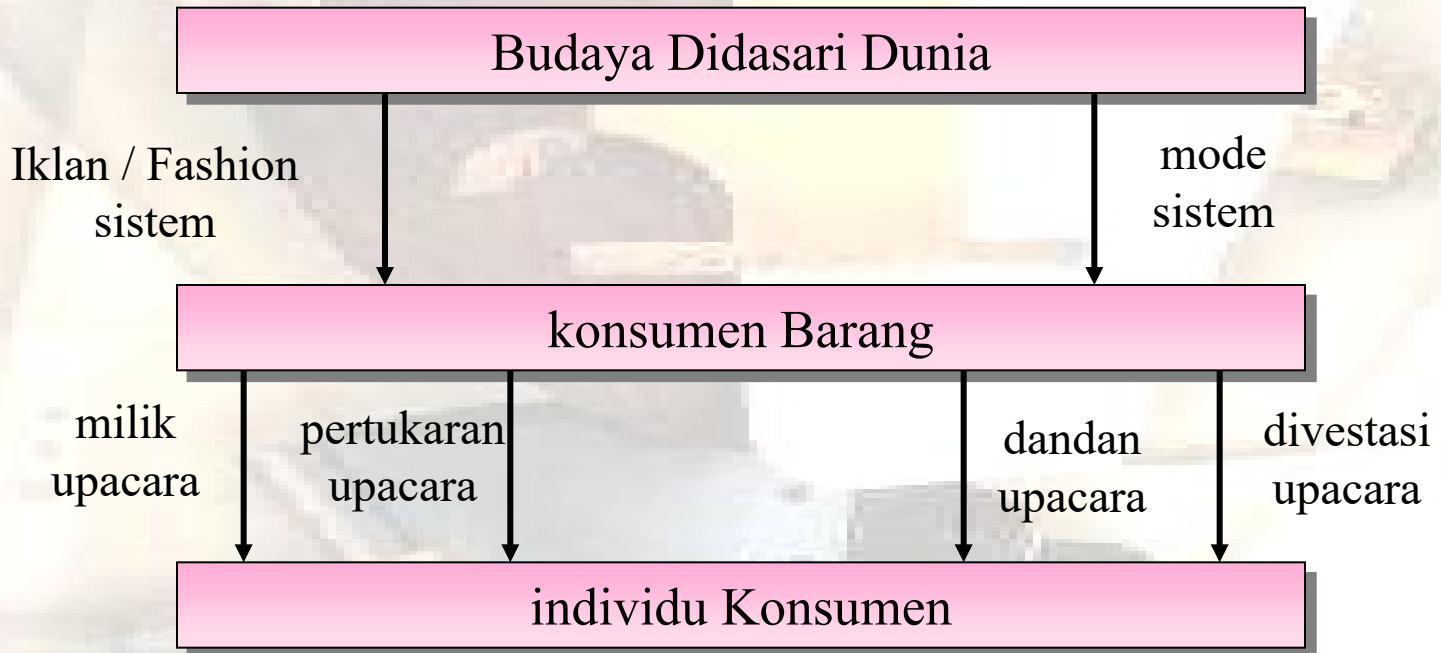
Isu dalam Budaya

- Enkulturasasi dan akulturasi
- Bahasa dan simbol
- Upacara
- Berbagi Kebudayaan



Figure 12.2

Gerakan Makna Budaya



Lokasi Makna



Instrumen Transfer Arti

Inkulturasi

**Belajar budaya
masyarakat sendiri.**

Akulturas

Belajar budaya baru
atau "asing".

Simbol

Apapun yang berdiri untuk sesuatu yang lain. Simbol dapat verbal atau nonverbal.

Upacara

Sebuah jenis aktivitas simbolis yang terdiri dari serangkaian langkah-langkah (beberapa perilaku) yang terjadi dalam urutan tetap dan berulang dari waktu ke waktu.

Table 12.1

Dipilih Ritual dan Artefak Associated

PILIHAN RITUAL	TIPIKAL artefak
pernikahan	Putih gaun (sesuatu yang lama, sesuatu yang baru, sesuatu yang dipinjam, biru sesuatu)
Kelahiran anak	US Tabungan Obligasi, perak sendok bayi
ulang tahun	Kartu, hadir, kue dengan lilin
50 Wedding Anniversary	Melayani pesta, kartu dan hadiah, menampilkan foto kehidupan pasangan itu bersama-sama
wisuda	Pen, US Tabungan Obligasi, kartu, arloji
Hari Valentine	Kartu permen, bunga
Malam Tahun Baru	Champagne, gaun pesta, fancy
Thanksgiving	Siapkan makan kalkun untuk keluarga dan teman-teman

Table 12.1 sambungan

PILIHAN RITUAL	TIPIKAL artefak
Pergi ke gym	Handuk, pakaian olahraga, air, pemutar kaset portabel
Minggu sepakbola	Bir, keripik kentang, pretzel
Super Bowl Partai	Sama seperti hari Minggu sepak bola (hanya lebih)
Memulai pekerjaan baru	Dapatkan potong rambut, membeli beberapa pakaian
Dapatkan promosi	Dibawa keluar untuk makan siang dengan rekan kerja,
pengunduran diri	Pihak perusahaan, menonton, plak
kematian	Kirim kartu, berikan untuk amal atas nama almarhum

Perilaku ritualistik

Setiap perilaku yang dibuat menjadi sebuah ritual (misalnya, pemain bisbol kelelawar berayun sejumlah kali dan menendang kotoran untuk memastikan ayunan yang baik).

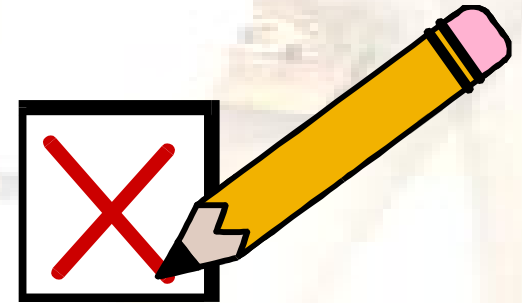
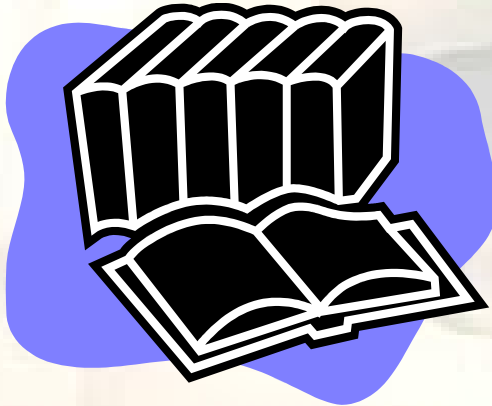
Table 12.2

Nightly Ritual Kecantikan wajah dari Sales Representative internet Muda

1. Aku menarik rambut saya kembali dengan ikat kepala.
2. Aku mencuci muka dengan air hangat menggunakan pembersih wajah Dove untuk menghapus riasan semua.
3. Selanjutnya, saya menggunakan Q-tip dengan pelembab beberapa sekitar mata saya untuk memastikan semua riasan mata dihapus.
4. Saya menerapkan krim wajah Dermacil ke wajah saya sangat melembabkan dan Lotion Clinique Dramatically Different pada leher dan tenggorokan.
5. Jika saya memiliki bercela, saya menerapkan Pengobatan Clearasil ke daerah untuk mengeringkannya.
6. Dua kali seminggu (atau jika diperlukan) saya menggunakan Scrub Aapri wajah untuk menghilangkan kulit kering dan mati.
7. Sekali seminggu saya terapkan Losion Clinique Clarifying 2 dengan bola kapas ke wajah dan tenggorokan untuk menghapus jauh di kotoran dan minyak.
8. Sekali sebulan saya mendapatkan salon profesional dalam wajah untuk membersihkan pori-pori saya.

Pengukuran Kebudayaan

- Analisis kandungan
- Konsumen Lapangan
- Alat pengukuran nilai



Analisis Isi

Sebuah metode untuk secara sistematis menganalisis isi komunikasi verbal dan / atau bergambar. Metode ini sering digunakan untuk menentukan nilai-nilai sosial yang berlaku masyarakat.

Pengamatan lapangan

Sebuah teknik pengukuran budaya yang terjadi di dalam lingkungan alam yang berfokus pada mengamati perilaku (kadang-kadang tanpa kesadaran subyek ').

Karakteristik dari Bidang Pengamatan



- Berlangsung dalam lingkungan alam yang
- Kadang-kadang dilakukan tanpa kesadaran subyek
- Berfokus pada pengamatan perilaku

Peserta- Pengamat

Para peneliti yang berpartisipasi dalam lingkungan yang mereka pelajari tanpa memberitahukan orang-orang yang sedang diamati.

Nilai pengukuran survei instrumen

- Rokeach nilai survei (RV)
- Daftar nilai (LOV)
- Nilai-nilai dan gaya hidup (VALS)



Nilai Rokeach survei

Sebuah persediaan self-administered yang terdiri dari delapan belas nilai "terminal" (yaitu, tujuan pribadi) dan delapan belas "instrumental" nilai-nilai (yaitu, cara untuk mencapai tujuan pribadi).

Daftar Nilai

Sebuah pengukuran nilai instrumen yang meminta konsumen untuk mengidentifikasi dua mereka nilai paling penting dari daftar sembilan-nilai yang didasarkan pada nilai-nilai terminal Survei Nilai Rokeach.

Table 12.3

Nilai Rokeach Survei Instrumen

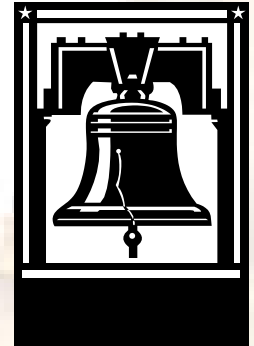
TERMINAL NILAI	INSTRUMENTAL NILAI
HIDUP NYAMAN	AMBISIUS
HIDUP MENARIK	LUAS-MINDED
Sebuah DUNIA DI PERDAMAIAN	MAMPU
KESETARAAN	CERIA
KEBEBASAN	BERSIHKAN
KEBAHAGIAAN	BERANI
KEAMANAN NASIONAL	MEMAAFKAN
KENIKMATAN	MEMBANTU
KESELAMATAN	JUJUR
PENGAKUAN SOSIAL	IMAJINATIF
BENAR BENAR TEMAN	INDEPENDEN
KEBIJAKSANAAN	INTELEKTUAL

Table 12.3 sambungan

TERMINAL NILAI	INSTRUMENTAL NILAI
Sebuah DUNIA YANG INDAH	LOGIS
KELUARGA KEAMANAN	penuh kasih
DEWASA CINTA	TAAT
DIRI	SOPAN
Rasa keberhasilan	BERTANGGUNG JAWAB
INNER HARMONY	DIRI-DIKENDALIKAN

Nilai-nilai inti Amerika

- Pencapaian dan sukses
- Kegiatan
- Efisiensi dan kepraktisan
- Kemajuan
- Kenyamanan ragawi
- Individualisme
- Kebebasan
- Kesesuaian eksternal
- Kemanusiaan
- Kemudaan
- Kebugaran dan kesehatan

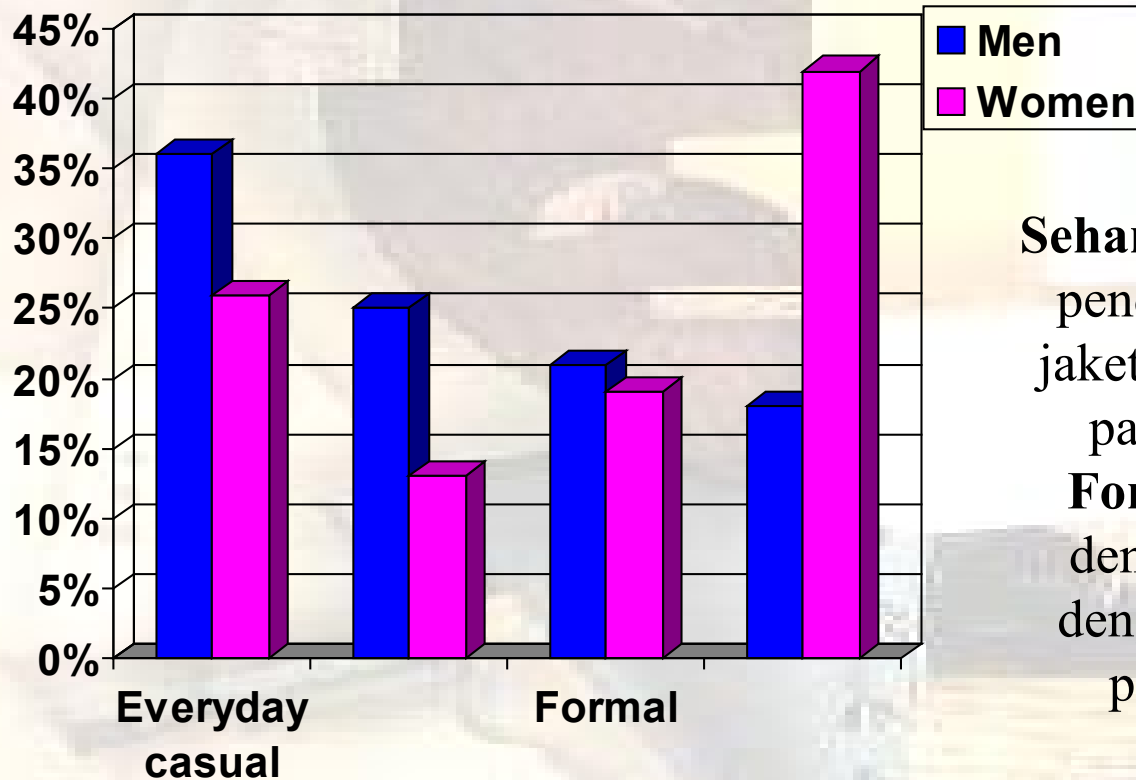


Subkultur

Sebuah kelompok budaya yang berbeda yang ada sebagai segmen diidentifikasi dalam suatu masyarakat, lebih besar lebih kompleks.

Figure 12.8

Apa Pria dan Wanita Memakai ke kantor?



Sehari-hari santai: Jeans, celana pendek, T-shirt, sepatu atletik, jaket atau dasi tidak diperlukan, pantyhose tidak diperlukan

Formal: Suit atau jaket sport dengan dresspants, gaun, rok dengan jaket, tidak ada celana panjang bagi perempuan, pantyhose diperlukan.

Kasual: celana kasual dengan atau tanpa jas dan dasi, sweater, memisahkan; pantsuits

Tabel 12.4 Ringkasan dari Nilai-nilai Inti Amerika

NILAI	FITUR UMUM	Relevansi dengan CONSMUER PERILAKU
PRESTASI DAN SUKSES KEGIATAN	Kerja keras baik, sukses mengalir dari kerja keras	Bertindak sebagai pembenaran untuk perolehan barang
	Menjaga sibuk yang sehat dan alami	Merangsang minat pada produk yang waktu-penabung dan meningkatkan waktu luang
EFFICIENCY AND PRACTIALITY	Kekaguman hal-hal yang memecahkan masalah	Orang dapat memperbaiki diri, besok harus lebih baik dari hari ini. Merangsang keinginan untuk produk-produk baru yang memenuhi kebutuhan puas, penerimaan siap produk yang mengklaim sebagai "baru dan lebih baik"

Table 12.4 sambungan

NILAI	FITUR UMUM	Relevansi dengan PERILAKU KONSUMEN
BAHAN COMFORT	"Kehidupan yang baik"	Fosters penerimaan produk kenyamanan dan kemewahan yang membuat hidup lebih nyaman dan menyenangkan
individualisme	menjadi diri sendiri	Merangsang penerimaan produk disesuaikan atau unik yang memungkinkan seseorang untuk mengekspresikan kepribadian sendiri
KEBEBASAN	Kebebasan memilih	Memupuk minat pada lini produk yang luas dan produk dibedakan
EKSTERNAL KESESUAIAN	Keseragaman perilaku yang dapat diamati, keinginan untuk penerimaan	Merangsang minat pada produk yang digunakan atau dimiliki oleh orang lain dalam kelompok sosial yang sama

Table 12.4 sambungan

NILAI	FITUR UMUM	Relevansi dengan PERILAKU KONSUMEN
Kemanusiaan dan IANISM	Merawat orang lain, terutama underdog	Merangsang naungan perusahaan yang bersaing dengan pemimpin pasar
kemudaan	Sebuah keadaan pikiran yang menekankan yang "berjiwa muda" dan memiliki	Merangsang penerimaan produk yang memberikan ilusi mempertahankan atau membina kemudaan
KECOCOKAN DAN KESEHATAN	Merawat tentang tubuh seseorang, termasuk keinginan untuk menjadi sehat secara fisik dan sehat	Merangsang penerimaan produk makanan, kegiatan, dan peralatan yang dirasakan untuk mempertahankan atau meningkatkan kebugaran fisik