



MILLIONS

MANAGEMENT SOLUTIONS

PERILAKU KONSUMEN

EXERCISE

MID TERM EXAM

2012/2013

SOAL 1

- Sebutkan dan jelaskan definisi perilaku konsumen, kemudian jelaskan dan beri contoh bagaimana perilaku konsumen dapat mempengaruhi strategi pemasaran yang digunakan suatu perusahaan.
- Jelaskan apa yang dimaksud dengan *consumer affect and cognition*, *consumer behavior*, serta *consumer environment*. Jelaskan keterkaitan antara unsur-unsur tersebut dan bagaimana ketiganya mempengaruhi strategi pemasaran yang digunakan perusahaan.

SOAL 2

- Jelaskan dan beri contoh proses kognitif dalam pengambilan keputusan konsumen. Lengkapi penjelasan Anda dengan gambar model *cognitive processes in consumer decision making* tersebut, dan jelaskan pula definisi dari istilah-istilah berikut ini:
 - Interpretation process*
 - Integration process*
- Jelaskan perbedaan dan berikan contohnya masing-masing dua jenis struktur pengetahuan berikut:
 - schemas*
 - scripts*

SOAL 3

- Pengetahuan konsumen dapat terbagi menjadi 3 tipe, yaitu: pengetahuan tentang atribut, manfaat (*benefit*) dan konsekuensi dari produk, dan nilai (*values*) dari produk tersebut. Jelaskanlah apa yang dimaksud dengan manfaat dan konsekuensi dari sebuah produk, serta berikan contoh means end chain dari produk Samsung Galaxy SIII dibawah ini



- Konsumen bisa terpapar oleh informasi pemasaran (*exposure to marketing information*) secara sengaja (*intentional*) dan/atau tidak sengaja (*accidental*). Jelaskan dampaknya dan jelaskan faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi *attention* dari audience dari produk Samsung Galaxy SIII diatas.

SOAL 4

Pilih salah satu kategori produk yang secara teratur anda beli (misalnya shampo, pasta gigi, dsb). Kemudian menggunakan produk yang anda pilih:

- Tuliskan minimal 3 salient belief dari produk tersebut.
- Buatkanlah contoh model multi attribute dari A0 kalian terhadap produk tersebut.
- Tuliskan contoh Aact kalian dari produk tersebut, jelaskan apa perbedaannya dengan A0.
- Jika anda diminta untuk memperbaiki prediksi behavior konsumen terhadap produk yang anda pilih tersebut, strategi apa yang akan anda buat? (petunjuk: buat analisis lengkapnya berdasarkan the theory reasoned action)

SOAL 5

- The Behavior Sequence Model* adalah sebuah model untuk menjelaskan tahapan perilaku konsumen yang terdiri dari tahap *pre-purchase*, *purchase*, dan *post-purchase*. Tiap tahap tersebut terdiri juga dari beberapa tahap atau komponen. Jelaskan komponen dalam setiap tahap tersebut disertai contoh masing-masing.
- Jelaskan bagaimana *involvement* dan *product knowledge* dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan! (petunjuk: *high* dan *low involvement* serta *high* dan *low product knowledge* dapat menghasilkan tipe proses pengambilan keputusan konsumen yang berbeda)