



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB 1 KONSUMEN DAN PERILAKU KONSUMEN

- A. Pengetahuan Konsumen
- B. Siapakah Konsumen?
- C. Jenis-jenis Konsumen
- D. Karakteristik Konsumen
- E. Perilaku Konsumen
- F. Pentingnya Mempelajari Perilaku Konsumen
- Rangkuman
- Latihan
- Daftar Pustaka

BAB 2 TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERHADAP KONSUMEN

- A. Tanggung Jawab Sosial
- B. Praktik Bisnis yang Merugikan
- C. Hak dan Kewajiban Konsumen

v
vii
ix
xiii

1
2
4
6
8
10
17
19
21
21
23
24
24
26

D. Hak dan Kewajiban Produsen	27
E. Yayasan Lembaga Konsumen	29
F. Undang-undang Perlindungan Konsumen	31
Rangkuman	32
Latihan	32
Daftar Pustaka	33
BAB 3 SIKAP KONSUMEN	35
A. Sifat, Fungsi, dan Komponen-komponen Sikap	36
B. Model Sikap	39
C. Hubungan Sikap dengan Perilaku	45
D. Pengembangan Sikap	49
E. Peran Sikap dalam Merumuskan Strategi Pemasaran	50
Rangkuman	52
Latihan	53
Daftar Pustaka	53
BAB 4 MOTIVASI KONSUMEN	55
A. Pengertian Motivasi	56
B. Kebutuhan	57
C. Tujuan	58
D. Jenis Motivasi	59
E. Sifat Motivasi	64
F. Frustrasi	66
G. Teori Motivasi	68
H. Aplikasi Teori Kebutuhan	72
I. Konflik Motivasi	74
J. Pengukuran Motif	75
Rangkuman	76
Latihan	77
Daftar Pustaka	77

BAB 5 PENGETAHUAN KONSUMEN TENTANG PRODUK	79
A. Pengetahuan Konsumen	80
B. Pengetahuan Tentang Produk	82
C. Pengetahuan Tentang Pembelian	90
D. Pengetahuan Tentang Penggunaan Barang	91
Rangkuman	95
Latihan	96
Daftar Pustaka	96
BAB 6 KONSUMEN DAN PENGARUH LINGKUNGAN	97
A. Pengaruh Kelompok	98
B. Pengaruh Keluarga	110
C. Kelas Sosial	123
D. Pengaruh Budaya, Sub-Budaya dan Lintas Budaya	136
Rangkuman	150
Latihan	152
Daftar Pustaka	153
BAB 7 PERTIMBANGAN KONSUMEN DALAM MEMBELI	155
A. Spektrum Pertimbangan	156
B. Pertimbangan Ekonomis	162
C. Pertimbangan Pasif	165
D. Pertimbangan Rasional	166
E. Pertimbangan Emosional	166
F. Pertimbangan Lainnya	167
Rangkuman	170
Latihan	171
Daftar Pustaka	172

BAB 8 PENGAMBILAN PUTUSAN KONSUMEN	173
A. Arti Keputusan	174
B. Model Pengambilan Keputusan	175
C. Disposisi Produk	188
Rangkuman	189
Latihan	190
Daftar Pustaka	190
LAMPIRAN	193
INDEKS	217
BIODATA PENULIS	221