

# PENGETAHUAN KONSUMEN

## BAB 4

# **Sub pokok bahasan :**

**A. Definisi Pengetahuan**

**B. Jenis Pengetahuan**

*B.1 Versi Ujang Sumarwan*

*B.2 Versi Peter & Olson*

# A. PENGETAHUAN KONSUMEN

Adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen.



# B. JENIS PENGETAHUAN

## B.1 Versi Ujang Sumarwan

### **a. Ahli Psikologi Kognitif :**

1. Pengetahuan Deklaratif adalah fakta subyektif yang diketahui oleh seseorang (tempe terbuat dari kedelai)
2. Pengetahuan Prosedur adalah pengetahuan mengenai bagaimana fakta-fakta itu digunakan ( cara pembuatan tempe)

### **b. Mowen dan Minor :**

1. Pengetahuan Obyektif adalah informasi yang benar mengenai kelas produk yang disimpan dalam memori jangka panjang konsumen
2. Pengetahuan Subyektif adalah persepsi konsumen mengenai apa dan berapa banyak yang dia ketahui tentang kelas produk
3. Informasi Mengenai Pengetahuan Lain

## **c. Engel, Blackwell dan Miniard**

- 1. Pengetahuan Produk**
- 2. Pengetahuan Pembelian**
- 3. Pengetahuan Pemakaian**

Jenis pengetahuan menurut Engel,  
Blackwell dan Miniard :

## A. PENGETAHUAN PRODUK

1. Pengetahuan Atribut Produk
2. Pengetahuan Manfaat Produk
3. Pengetahuan Kepuasan Produk

# Tingkat Pengetahuan Produk

Kelas Produk	Bentuk Produk	Merek	Model/fitur
<b>Susu</b>	Susu Bubuk	Dancow	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Susu Bubuk Coklat</i></li> <li><i>Susu Full-Cream</i></li> <li><i>Susu Full Cream Instant</i></li> </ol>
	Susu Cair	Ultra	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Kemasan 1000 ml</i></li> <li><i>Kemasan 120 ml</i></li> </ol>
	Susu Kental Manis	Indomilk	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Kemasan kaleng 120 ml</i></li> <li><i>Susu kental manis coklat</i></li> <li><i>Susu kental manis plain</i></li> </ol>
<b>Sari Buah</b>	Serbuk	Nutrisari	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Kemasan Gelas</i></li> <li><i>Kemasan isi ulang</i></li> </ol>
	Cair	ABC	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Rasa Jeruk</i></li> <li><i>Rasa Apel</i></li> <li><i>Rasa Sirsat</i></li> <li><i>Rasa Mangga</i></li> <li><i>Rasa Jambu</i></li> </ol>

# A.1 Pengetahuan Atribut Produk

*Sisi pandang konsumen pada produk berdasarkan karakteristik atau ciri atau atribut.*

**Atribut Produk dibedakan atas :**

◆ **Atribut Abstrak** → karakteristik **subjectif** dari **produk**

Ex: Handycam  
Panasonic &  
Samsung



◆ **Atribut Fisik** → menggambarkan **ciri-ciri fisik** dari **produk**

Ex : Handphone



## A. 2 Pengetahuan Manfaat Produk



### ◆ Dua jenis manfaat produk :

a. Manfaat Fungsional

b. Manfaat Psikososial

### ◆ Selain itu pula kita kenal 2 manfaat secara Umum :

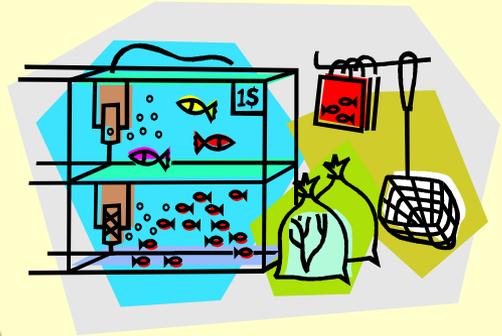
a. Manfaat Positif

b. Manfaat Negatif



# B. PENGETAHUAN PEMBELIAN

◆ Menurut Engel, Blacwell dan Miniard



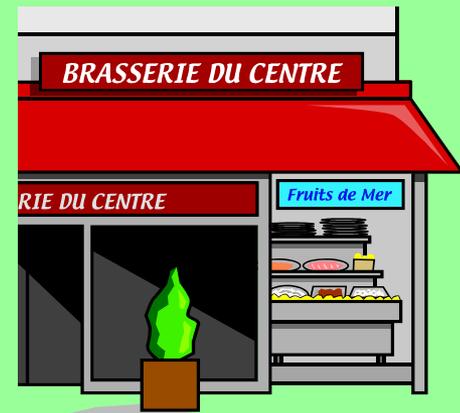
1. Pengetahuan tentang toko
2. Pengetahuan tentang lokasi toko
3. Penempatan produk yang sebenarnya dalam toko tersebut



# Pengetahuan Pembelian

## ◆ Menurut Peter dan Olson

1. Store Contact
2. Transaction
3. Product Contact



# Manfaat Negatif Produk (resiko persepsi)

- a. Resiko fungsi
- b. Resiko keuangan
- c. Resiko fisik

- d. Resiko psikologis
- e. Resiko sosial
- f. Resiko waktu
- g. Resiko kesempatan

# C. PENGETAHUAN PEMAKAIAN

Produsen berkewajiban untuk memberikan informasi yang cukup agar konsumen mengetahui cara pemakaian suatu produk, karena pengetahuan pemakaian suatu produk adalah sangat penting bagi konsumen.

Contoh : Susu Anlene  
& Jenis obat2-an



## B.1 Versi Peter & Olson

### **a. Pengetahuan Umum (*General Knowledge*)**

- Interpretasi seseorang terhadap informasi relevan di lingkungannya bahkan juga perilaku mereka.
- Bersifat episodik atau semantik

### **b. Pengetahuan Prosedural (*Procedural Knowledge*)**

- Bagaimana melakukan sesuatu