

# **PENGUKURAN SIKAP KONSUMEN**

# SIKAP KONSUMEN

- Mengetahui sikap konsumen dari berbagai segmen pasar yang berbeda sangat berguna dalam memposisikan produk secara tepat.
- Respons konsumen : komponen Kognitif, Afektif, dan Perilaku
- Komponen Kognitif berkenaan dengan “kesadaran” (*awareness*) dan pengetahuan (*knowledge*) konsumen akan suatu produk.
- Komponen Afektif berkenaan dengan perasaan konsumen terhadap produk tertentu seperti rasa suka, senang, doyan, gemar, puas.
- Komponen Perilaku berkenaan dengan niat dan tindakan konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan.

# PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MEMBELI

- Kesadaran (*awareness*)
- Pengetahuan (*knowledge*)
- Suka (*liking*)
- Lebih suka dari yang lain (*preference*)
- Niat membeli (*intention to buy*)
- Tindakan membeli (*purchase*)

# JENIS SKALA

Jawaban responden terhadap pertanyaan yang berkenaan dengan sikap, pendapat, perasaan, perlu dicatat dengan menggunakan teknik tertentu yaitu menggunakan angka berupa skala pada tiap jawaban.

Terdapat 4 Jenis Skala :

- a. Skala Nominal
- b. Skala Ordinal
- c. Skala Interval
- d. Skala Ratio

# SKALA LIKERT

- Merupakan skala *Multiple Item*.
- Dikembangkan oleh Rensis Likert.
- Untuk mengukur sikap terhadap suatu obyek dengan cara mengajukan sejumlah pernyataan / *statement*.
- Banyak digunakan untuk mengukur *Company Image* atau *Brand Image*.
- Umumnya memiliki 5 skala yang menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap *statement* tersebut.

# CONTOH PENGGUNAAN SKALA LIKERT

No.	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Berpendapat	Setuju	Sangat Setuju
1.	Kasir sangat ramah					
2.	Antrian pada Kassa cukup panjang					
3.	Harga cukup murah					
4.	Jenis barang yang dijual banyak sekali					
5.	Jam buka toko terlalu siang					
6.	Tata letak barang membingungkan					

# MODIFIKASI SKALA LIKERT

- Dapat dimodifikasi sesuai kebutuhan
- Dapat menunjukkan sikap :
  - Penting atau tidak penting
  - Sesuai atau tidak sesuai
  - Sama atau tidak sama
- Contoh

Atribut Bedak	Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
Menyejukan				
Mengharumkan				
Lembut				
Menyerap Keringat				