

# **TEORI EKONOMI MIKRO**

**CUSTOMER BEHAVIOR AND  
MARKET DEMAND**

# Customer Behavior Definition

**Kotler & Keller (2008:214):**

**“Perilaku konsumen adalah studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka”**

**Schiffman & Kanuk (2008:6):**

**“Perilaku konsumen menggambarkan cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia (waktu, uang, usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi”**

# Key Word



Buy the Product

Evaluated

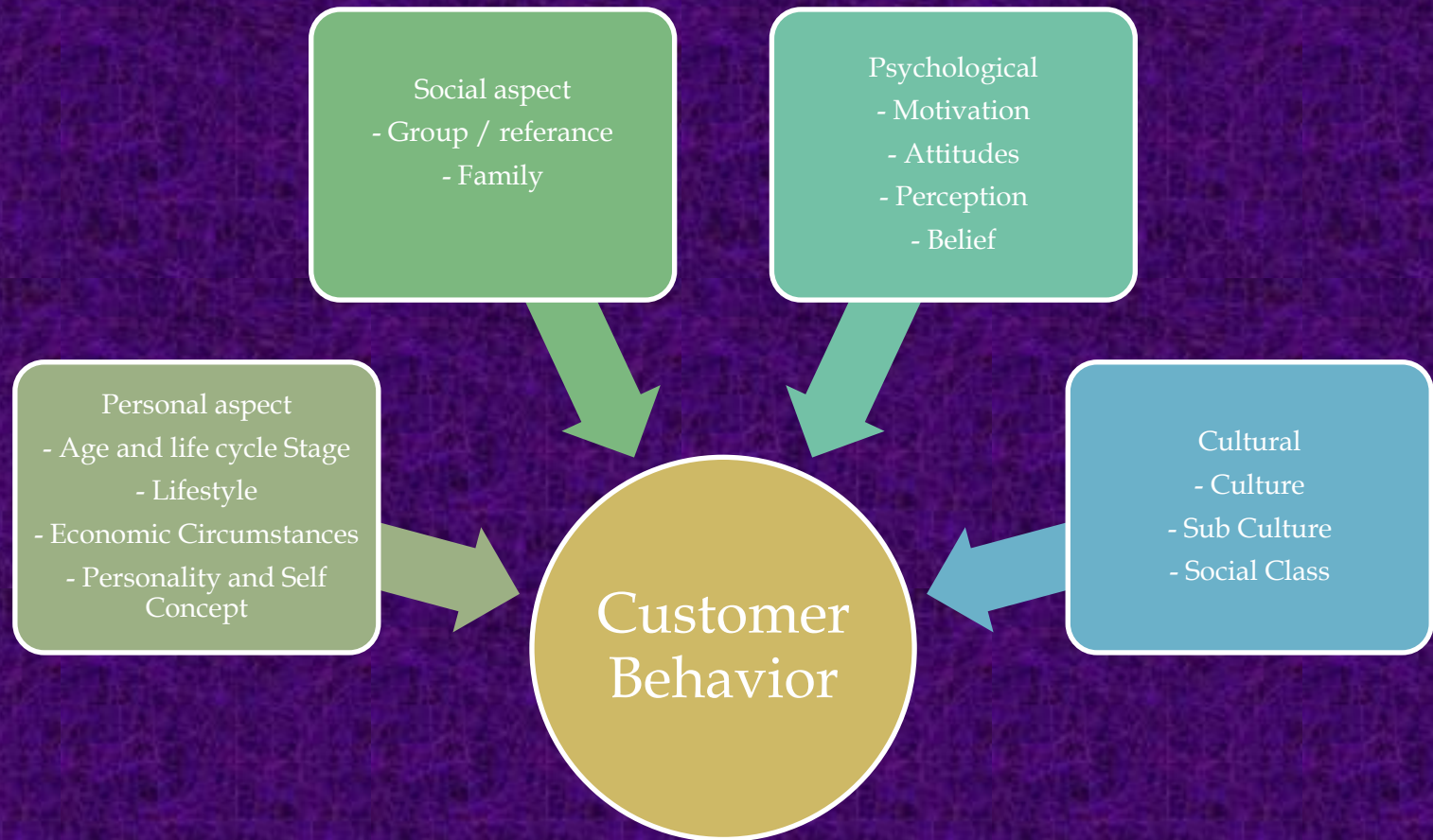


Process to find

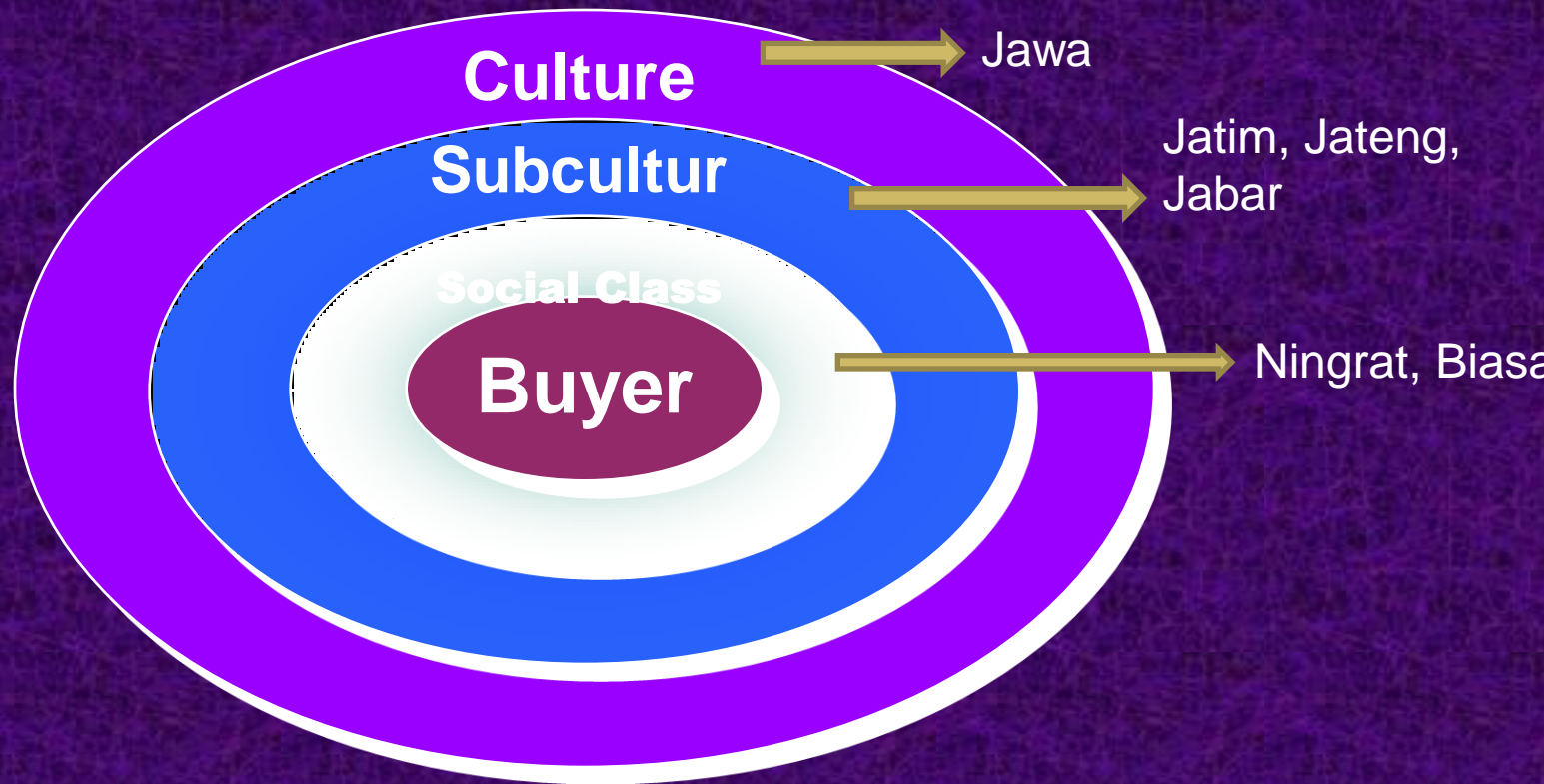


Need and Want

# Customer Behavior Aspect / Determinant of Customer Behavior



# Cultural Aspect



# Social Aspect

1. Lingkungan tempat kerja
2. Lingkungan kuliah
3. Lingkungan Arisan

**Family**

**Reference  
Groups**

1. Dominan Suami: Asuransi jiwa, Kendaraan, TV
2. Dominan Istri: Mesin Cuci, Karpét, Alat dapur
3. Sama Dominan: Liburan, Rumah, Hiburan

# Personal Aspect

## Personal Influences



Age and Life  
Cycle Stage



Lifestyle

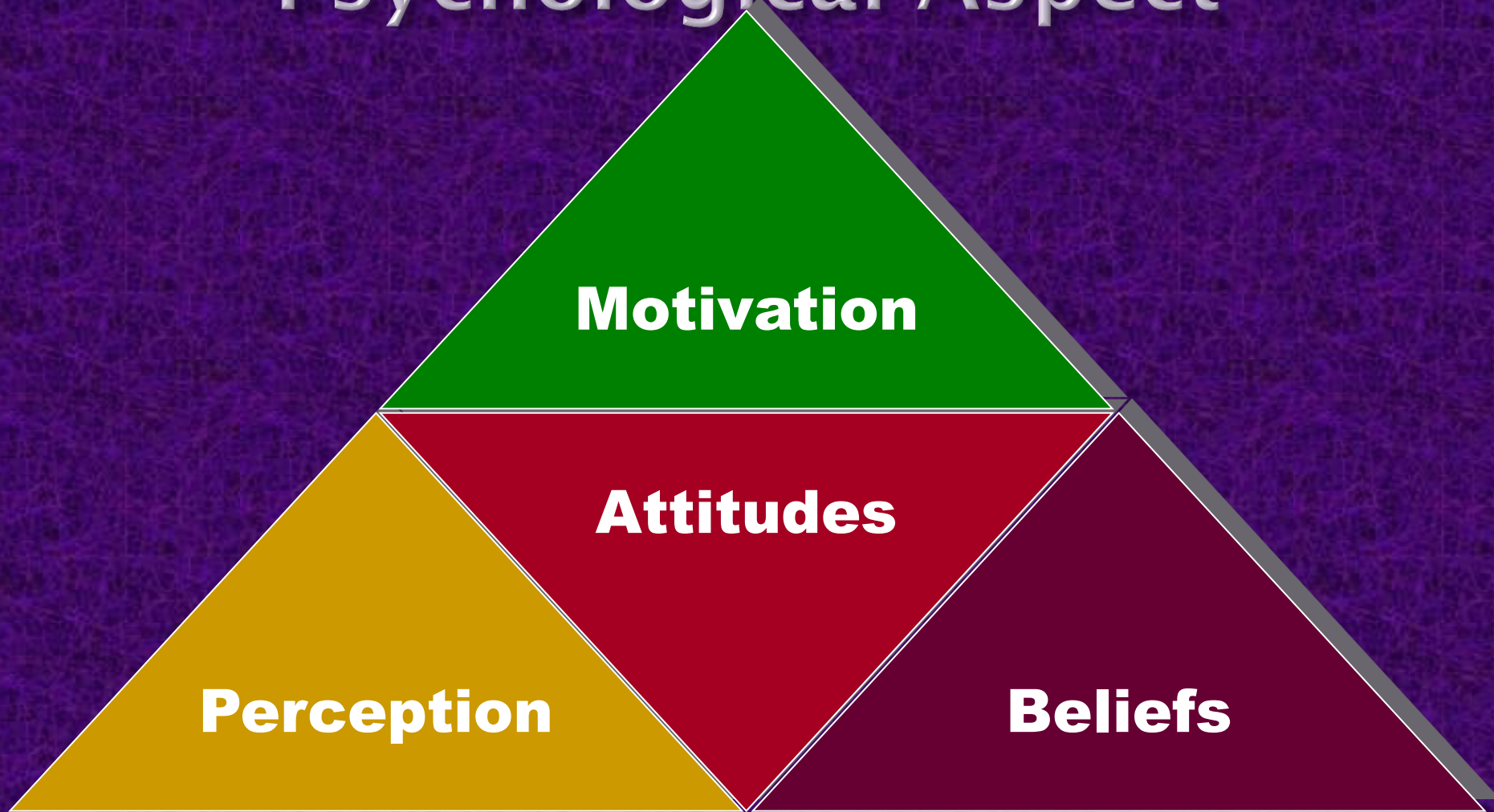


Economic Circumstance



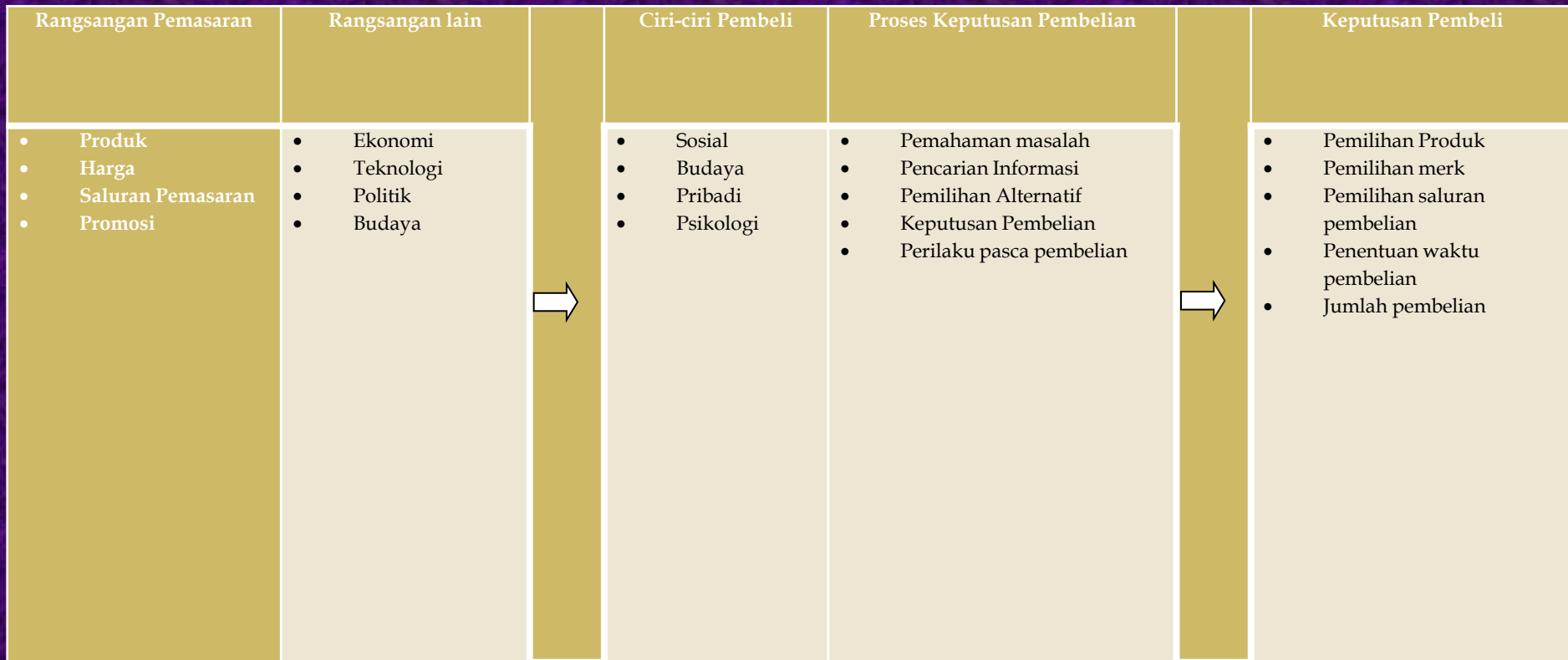
Personality &  
Self-Concept

# Psychological Aspect





# Model of Consumer Behavior



Sumber: Kotler (2008)

# Consumer Decision Process



# Purchase Decision

**Keterlibatan Tinggi**

**Keterlibatan Rendah**

**Perbedaan  
Merk  
Yang  
Signifikan**

**Perilaku Pembelian  
Kompleks**

**Perilaku Pembelian  
Mencari Variasi**

**Sedikit  
Perbedaan  
Merk**

**Perilaku Pembelian  
Mengurangi Disonansi**

**Perilaku Pembelian  
Menurut Kebiasaan**

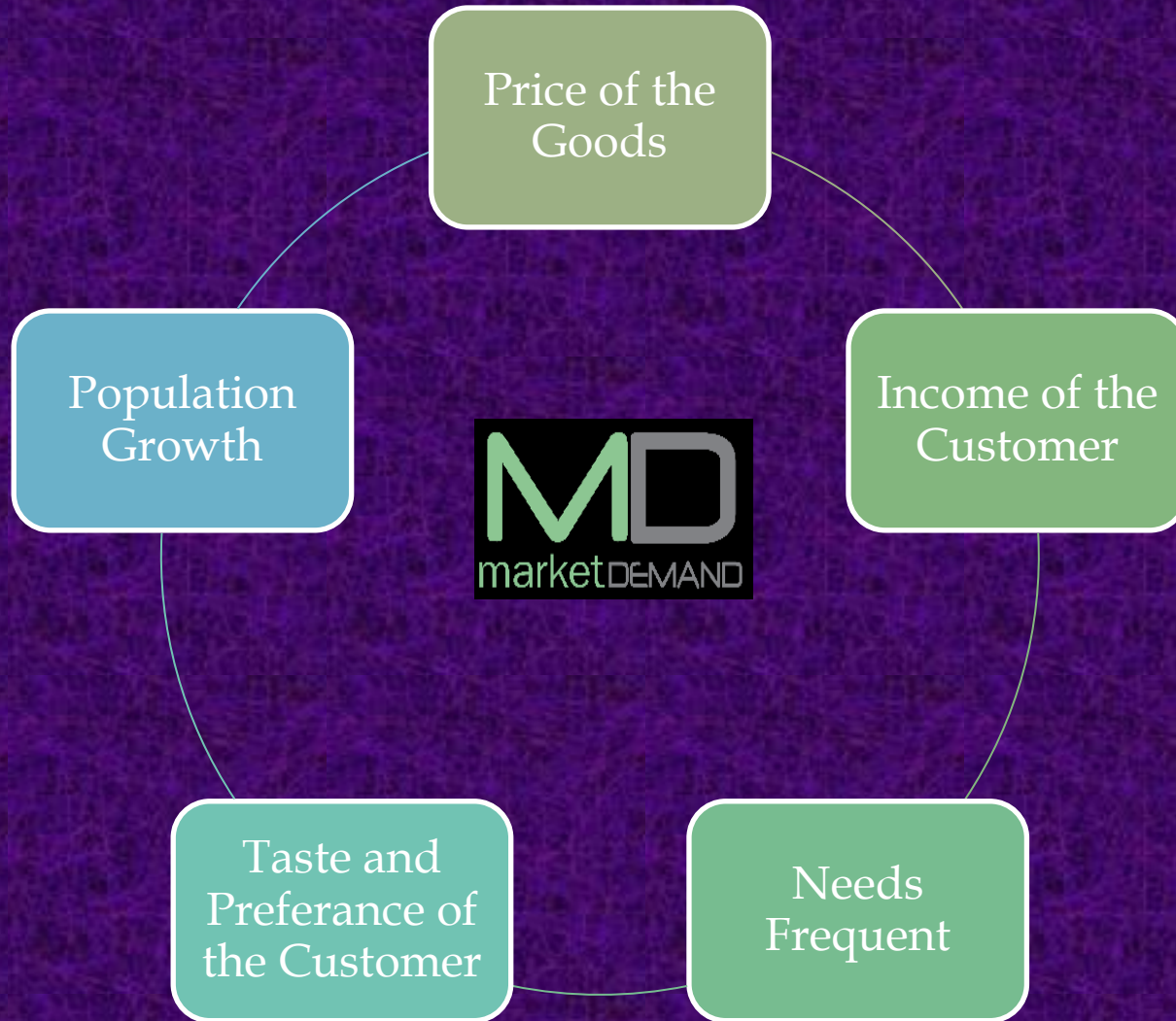
# MARKET DEMAND

# Market demand Definition

Gilarso (2007)

*“ Dalam ilmu ekonomi istilah permintaan (demand) mempunyai arti tertentu, yaitu selalu menunjuk pada suatu hubungan tertentu antara jumlah suatu barang yang akan dibeli orang dan harga barang tersebut. Permintaan adalah jumlah dari suatu barang yang mau dan mampu dibeli pada berbagai kemungkinan harga, selama jangka waktu tertentu, dengan anggapan hal-hal lain tetap sama (=ceteris paribus)”*

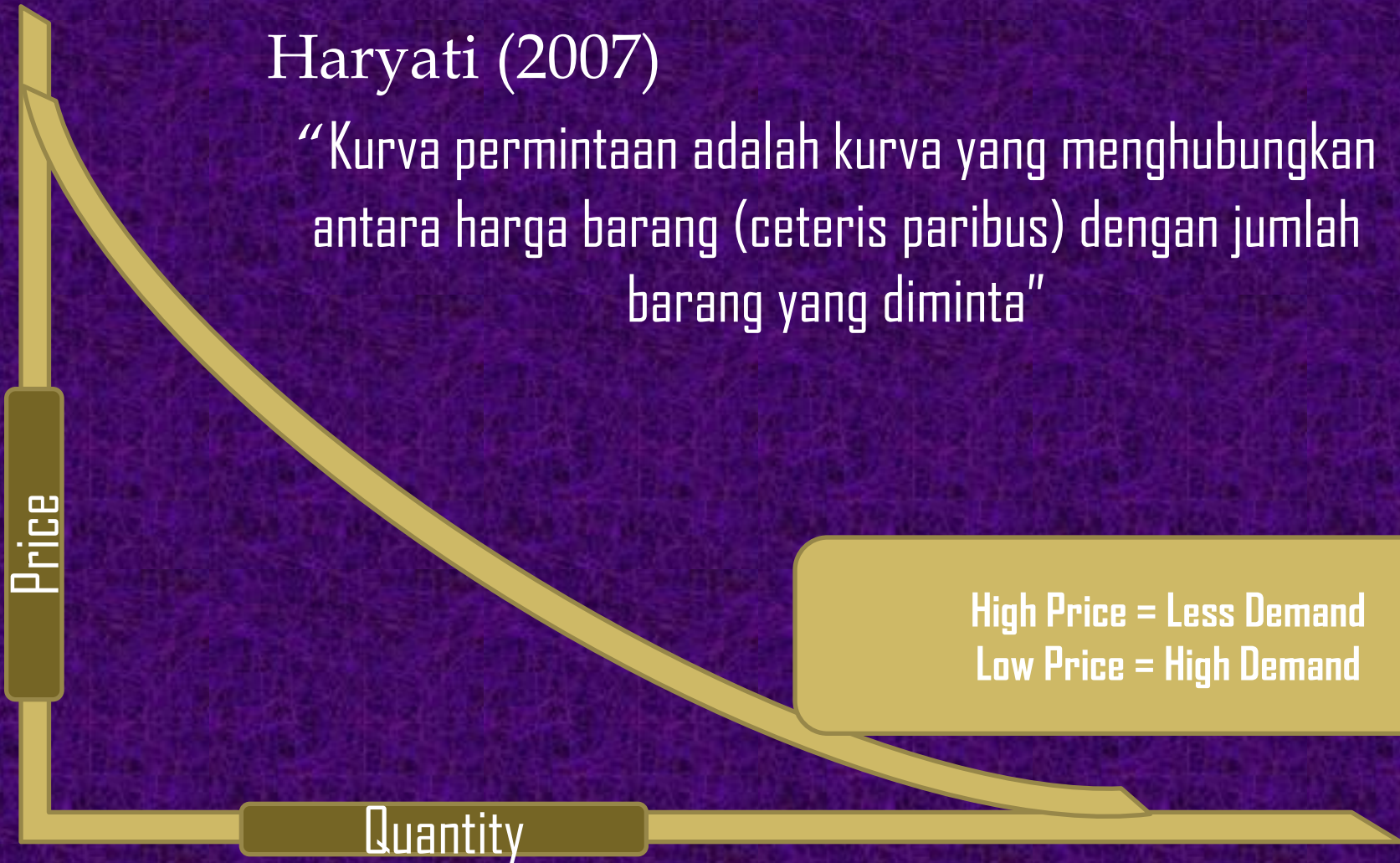
# Determinant of Market Demand



# Demand Curve

Haryati (2007)

“Kurva permintaan adalah kurva yang menghubungkan antara harga barang (ceteris paribus) dengan jumlah barang yang diminta”



# Price Elasticity of Demand

“perbandingan perubahan proporsional dari sebuah variabel dengan perubahan variabel lainnya. Dengan kata lain, elastisitas mengukur seberapa besar kepekaan atau reaksi konsumen terhadap perubahan harga”



# Exception The Law of Demand

Speculation Goods

Prestigious Goods

Giffen Goods

# Price Elasticity of Demand

## *In Elasticis*

Apabila perubahan harga mengakibatkan perubahan yang lebih besar dari jumlah yang diminta, disebut dengan elastisitas yang elastis, dimana koefisiennya adalah lebih besar dari satu ( $E_h > 1$ )

## *Unity*

Apabila prosentase perubahan harga sama besarnya dengan prosentase perubahan jumlah barang yang diminta, disebut dengan elastisitas yang unity, dimana besar koefisiennya adalah sama dengan satu ( $E_h = 1$ )

## *Elastic*

Apabila prosentase perubahan harga mengakibatkan perubahan kenaikan jumlah barang yang diminta yang lebih kecil disebut dengan elastisitas yang elastic dimana besar koefisiennya lebih kecil dari satu ( $E_h < 1$ )

# Factors that affect Price Elasticity

Substitution Goods

Frequency of Purchase

Consumer Preferensi

## Cross Elasticity of Demand

**“Elastisitas yang dikaitkan dengan harga barang lain. Elastisitas silang mengukur prosentase perubahan permintaan suatu barang sebagai akibat perubahan harga barang lain sebesar satu persen”**

# Income Elasticity of Demand

**“Suatu perubahan dari pendapatan konsumen akan berpengaruh terhadap permintaan berbagai barang, besarnya perubahan tersebut diukur dengan apa yang disebut elastisitas pendapatan”**