

Digital Consumer Behaviour

Solomon, M. R., Russell-Bennett, R., Previte, J., & Payne, R. (2023). Pearson Australia.

Tiara Prisca Sabilla, S.E., M.M.



BisDig_B

KE
NA
LA
N
YUK



Tiara Prisca Sabilla, S.E., M.M.

Bandar Lampung, 14 Maret 1990

Education Backgrounds:

- S1 : FE Unila (2008 - 2012)
- S2 : FEB Unila (2021 - 2023)

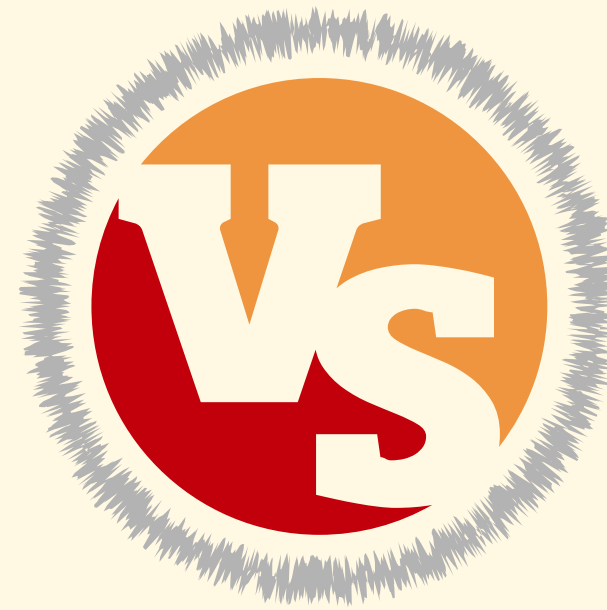
Working Experiences :

- PT Nestle Indonesia Pabrik Panjang (2012 - 2021)
- FEB Universitas Teknokrat Indonesia (2023 - 2024)
- FEB Universitas Lampung (2025 - Now..)

Perum Korpri Blok C10/5 Sukarame, Bdl

WA ONLY : 0811-7907050

CONSUMER BEHAVIOUR





What is Digital Consumer Behaviour?

ilmu yang mempelajari bagaimana seseorang atau kelompok mencari, memilih, membeli, memakai, sampai ngasih review atau bahkan berhenti pakai produk/jasa lewat platform digital (kayak e-commerce, media sosial, aplikasi, website).





Why Study Consumer Behavior?



Membantu memahami apa yang memotivasi konsumen membeli produk/jasa → Strategi Pemasaran Efektif

Menjelaskan hubungan antara kebutuhan, keinginan, dan perilaku pembelian

Memberikan insight tentang gaya hidup konsumen modern



Consumption: *Buying, Having, and Being*

Buying → Proses pengambilan keputusan saat membeli

Having → Kepemilikan barang membentuk identitas diri

Being → Konsumsi mencerminkan gaya hidup dan siapa kita





The Consumer as an Individual

- Konsumen dipengaruhi oleh:
 - Motivasi dan kebutuhan
 - Persepsi dan pembelajaran
 - Sikap dan kepribadian
- Semua faktor ini memengaruhi pilihan pembelian : **INTERNAL FACTORS.**





External Factors Influencing Consumer Behavior



Demographics

Groups & Social Media

Life Style & Interests

Brand Personality & Global Culture



STAGES IN COMSUMPTION PROCESS



Stage	Consumer's Perspective	Marketer's Perspective
Prepurchase Issues	<ul style="list-style-type: none">-Gimana cara konsumen sadar kalau dia butuh produk?-Info apa yang dipakai buat cari pilihan terbaik?	<ul style="list-style-type: none">-Gimana sikap konsumen terhadap produk bisa terbentuk & berubah?-Sinyal apa yang dipakai konsumen buat nentuin produk mana yang lebih oke?
Purchase Issues	<ul style="list-style-type: none">-Apakah beli produk itu bikin stress atau menyenangkan?-Apa arti pembelian itu buat konsumen?	<ul style="list-style-type: none">-Faktor apa (kayak promo, waktu terbatas, display toko/online) yang bisa memengaruhi keputusan konsumen saat beli?
Postpurchase Issues	<ul style="list-style-type: none">-Apakah produk kasih kepuasan & berfungsi sesuai harapan?-Gimana cara produk dibuang, dan apa dampaknya ke lingkungan?	<ul style="list-style-type: none">-Apa yang bikin konsumen puas & mau beli lagi?-Apakah mereka cerita pengalaman (review/testimoni) yang bisa pengaruhi orang lain?



Any Question ???

Thank You

Let's Discuss!

