

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah aktivitas dimana individu mengambil keputusan dalam membeli dengan menilai, memakai, memperoleh, dan menolak produk dan layanan yang ditawarkan (Louden & Della Bitta, 1993). Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu bagaimana kepuasan dan kegunaan dari produk yang ditawarkan dari segi manfaat dan menguntungkan konsumen. Perilaku konsumen dipengaruhi oleh budaya, sosial, psikologi maka dari itu sebagai pebisnis harus melakukan riset dengan merancang strategi *marketing* yang baik sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen (Alifia Seftin, 2023). Ada empat jenis perilaku konsumen yaitu:

- 1) *Complex buying behavior* yaitu perilaku konsumen yang cenderung berpikir panjang dalam mengambil keputusan karena barang tersebut memiliki *high values*. Contohnya konsumen ingin membeli rumah, karena rumah mahal dan bersifat *investment* pastinya konsumen akan banyak pertimbangan untuk membelinya.
- 2) *Dissonance reducing buying behavior* yaitu konsumen yang sangat terlibat dalam pengambilan keputusan membeli sesuatu tetapi cenderung bingung untuk memilih karena tidak menemukan perbedaan antara produk A dan B.
- 3) *Habitual buying behavior*, yaitu konsumen yang telah terbiasa membeli merk A dan akan membeli merk A terus menerus walaupun ada merk lainnya.
- 4) *Variety seeking behavior*, yaitu konsumen yang memiliki kebiasaan untuk mencoba atau membeli produk yang baru.

2.2 Persepsi dan Preferensi Konsumen

Persepsi konsumen adalah pendapat dan proses cara seorang individu melihat, memilih dan menafsirkan informasi terhadap produk atau layanan (Vanya

K, 2022). Dalam bisnis menciptakan persepsi yang baik kepada konsumen sangat penting kelanjutan usaha maka dari itu *marketing* harus memperhatikan proses kerja persepsi konsumen yaitu:

- 1) *Sensing*, konsumen menggunakan pancaindranya seperti melihat, mencium, meraba, mendengar, dan merasakan agar mendapatkan kesimpulan kesan pertama dari produk yang ditawarkan apakah bagus atau tidak
- 2) *Organizing*, konsumen memproses semua informasi dari produk yang ditawarkan lalu menentukan apakah sesuai dengan kebutuhan/keinginan dan membandingkan aspek lain
- 3) *Reacting*, konsumen bertindak setelah menelaah informasi tentang produk dan memutuskan membeli atau tidak membelinya suatu produk

Preferensi konsumen adalah kategori pilihan konsumen untuk memaksimalkan kepuasan mereka. Konsumen memiliki kendali tertentu terhadap produk yang mereka beli, namun mereka tidak selalu dapat memilih apa yang mereka inginkan (Katherine, 2023). Preferensi menurut Kotler dan Keller (2007) memiliki tiga pola yaitu:

- 1) *Homogeneous preferences*, dimana antara satu konsumen dengan konsumen lainnya memiliki kesukaan dan minat yang sama
- 2) *Diffused preferences*, konsumen yang tersebar luas memiliki variasi yang berbeda dalam preferensi dalam pemilihan produk
- 3) *Clustered preferences, segment* yang memiliki pasar berbeda dan kesukaan setiap kelompok-kelompok berbeda

2.3 Pengambilan Keputusan Konsumen

Pengambilan keputusan konsumen adalah tahapan proses dalam transaksi jual beli, dimana konsumen mempertimbangkan kebutuhan, mengevaluasi, dan mencari informasi terkait produk atau layanan sebelum membelinya (Enggel,

1995). Dalam pengambilan keputusan konsumen penjual juga harus meyakinkan bahwa produk yang dijual layak dan memiliki manfaat atau kegunaan bagi pembeli.

2.4 *Healthy Lifestyle*

Menurut *World Health Organization* (1999) *healthy lifestyle* atau gaya hidup sehat adalah perilaku seseorang yang sedang menjalani kehidupan dengan mengurangi dan menghindari makanan atau aktivitas yang tidak sehat agar terhindar dari penyakit. Salah satu contoh gaya hidup sehat adalah diet *gluten free*, yaitu menghindari atau tidak mengonsumsi gluten yang tujuannya untuk terhindar dari masalah pencernaan/*celiac disease* dan untuk menurunkan berat badan.

2.5 *Gluten Intoleran*

Gluten Intoleran adalah dimana seseorang tidak dapat mencerna dengan baik ketika mengonsumsi gluten, hal ini terjadi karena gluten yang terkandung dalam gandum ketika dikonsumsi akan bereaksi kepada lapisan saluran pencernaan dan ternyata sebagian orang memiliki saluran pencernaan yang tidak berfungsi dengan baik karena itu ketika konsumsi gluten dapat menyebabkan kembung, peradangan usus, dan diare (Airindya B, 2022). Maka dari itu untuk yang gluten intoleran sebaiknya menghindari atau berhenti konsumsi gluten untuk menjaga kesehatan tubuh dan memulai gaya hidup sehat dengan *diet gluten free*.

2.6 *Gluten Free*

Gluten free adalah penyebutan produk atau olahan yang bebas akan kandungan gluten, pada awalnya diperuntukan untuk penyakit seliak dan yang intoleran terhadap kandungan gluten. *Gluten free* juga dapat dikonsumsi untuk menurunkan berat badan tetapi harus diperhatikan kecukupan nutrisi dan vitamin yang dikonsumsi oleh tubuh dengan menyeimbangkan pola makan dan menu sehat yang bervariasi (Sienny Agustin, 2023).