

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Laporan penelitian**

##### **1. Lokasi penelitian**

###### **a. Keadaan geografis kecamatan kertak hanyar**

Kecamatan kertak hanyar merupakan salah satu kecamatan yang ada di kabupaten banjar dengan 13 wilayah administratif yang terdiri dari 3 kelurahan dan 10 desa. Kecamatan kertak hanyar berbatasan dengan kota mada banjarmasin di sebelah utara, berbatasan dengan kecamatan gambut dengan di sebelah selatan, berbatasan dengan kecamatan tatah makmur di sebelah timur dan berbatasan dengan kecamatan sungai tabuk di sebelah barat. Secara geografis kecamatan kertak hanyar berada di titik koordinat  $1^{\circ} 56' 34''$  -  $2^{\circ} 32' 13''$  Lintang selatan dan  $98^{\circ} 10' 15''$  -  $110^{\circ} 15' 17''$  Bujur Timur, dengan luas wilayah 47, 29 Km<sup>2</sup>.

Kecamatan Kertak Hanyar merupakan salah satu Kecamatan yang berbatasan dengan Kota Banjarmasin, karena kalau dilihat dari segi pembangunan dan perdagangan sudah lebih pesat perkembangannya dan dari segi jumlah penduduk tentunya lebih padat dibandingkan dengan Kabupaten Banjar. Dikarenakan sebelumnya Kota Banjarmasin merupakan Ibukota Provinsi Kalimantan Selatan sehingga menjadi kebanggaan tersendiri bagi

masyarakat yang berdekatan dengan wilayah Kota Banjarmasin dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan.

Saat ini Kecamatan Kertak Hanyar terdiri dari 10 desa dan

3 kelurahan, yaitu :

- 1) Kelurahan Kertak Hanyar I
- 2) Kelurahan Manarap Lama
- 3) Kelurahan Mandar Sari
- 4) Desa Banua Hanyar
- 5) Desa Kertak Hanyar II
- 6) Desa Manarap Baru
- 7) Desa Manarap Tengah
- 8) Desa Mekar Raya
- 9) Desa Pasar Kemis
- 10) Desa Simpang Empat
- 11) Desa Sungai Lakum
- 12) Desa Tatah Belayung Baru
- 13) Desa Tatah Pemangkih Laut

b. Batas

Kecamatan Kertak Hanyar berbatasan dengan :

- 1) Sebelah Utara : Kota Madya Banjarmasin
- 2) Sebelah Selatan : Kecamatan Gambut
- 3) Sebelah Timur : Kecamatan Tatah Makmur
- 4) Sebelah Barat : Kecamatan Sungai Tabuk

c. Luas wilayah

Luas Wilayah Kecamatan Kertak Hanyar adalah 45,83 Km<sup>2</sup>. Yang terbagi atas 3 Kelurahan dan 10 Desa, dengan Desa terluas berada pada desa Manarap Baru dengan luas wilayah 8 Km<sup>2</sup>, Sedangkan wilayah terkecil yaitu Manarap Lama dengan luas wilayah 1 Km<sup>2</sup>.

d. Visi misi

Visi dan Misi Kecamatan Kertak Hanyar

Visi:

“Mewujudkan Pusat Kota Kecamatan Kertak Hanyar yang tertib danAgamis”.

Misi:

1. Iklim pembangunan yang berwawasan lingkungan.
2. Semangat pelayanan masyarakat yang prima.
3. Meningkatkan stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat umum (taat hukum).
4. Aplikasi pemberdayaan ekonomi kerakyatan.
5. Terciptanya suasana kehidupan yang Islami sebagai modal dasar, penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kegiatan kemasyarakatan.
6. Memberikan kontribusi bagi peningkatan PAD Kab. Banjar dari sektor PBB.

e. Penduduk

Dari data Kependudukan Bidang Pemerintahan Kecamatan Kertak Hanyar Tahun 2019 maka diperoleh informasi penduduk Kecamatan Kertak Hanyar berjumlah 39.356 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki berjumlah 19.728 jiwa dan perempuan berjumlah 19.637 jiwa. Sebaran penduduk pada kelurahan yang terpadat berada di Kelurahan Kertak Hanyar I.

f. Pendidikan adalah salah satu faktor menentukan dalam melihat kualitas sumber daya manusia suatu daerah. Jumlah sekolah dan guru sangat penting untuk menentukan kualitas pendidikan di daerah dalam menunjang perkembangan suatu daerah. Fasilitas Pendidikan di Kecamatan Kertak Hanyar ditingkat SD, SLTP dan SLTA cukup berkembang karena dengan bertumbuhnya suatu daerah maka harus ditunjang dengan ketersediaan sarana pendidikan.

## **B. Penyajian data**

### **1. Profil Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat yang mengambil pembiayaan di kecamatan ketak hanyar, Adapun penulis akan memaparkan identitas responden

**Daftar profil informan penelitian di wilayah kecamatan kertak hanyar  
kabupaten banjar**

Tabel 2.1

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Alamat
1.	Norhidayah	Perempuan	42 th	Jalan tembingkar kanan rt.11 no.73 kecamatan kertak hanyar
2.	Hj Istiqomah	Perempuan	63 th	Jalan pemurus no.18 rt.09/rw.03 kecamatan kertak hanyar
3.	Karno	Laki-laki	51 th	Jalan tembingkar kanan, Komplek fadillah 5 Blok C. No.3, kec. Kertak hanyar, Desa Belayung baru
4.	Habibie	Laki-laki	33 th	Jalan tembingkar kanan, Komplek fadillah 5 Blok C. No.26, kec. Kertak hanyar, Desa Belayung baru
5.	Abbas	Laki-laki	41 th	Jalan tembingkar kanan rt.11 no. 80 kecamatan kertak hanyar

## 2. Hasil penelitian

Preferensi adalah pilihan seseorang terhadap suatu produk atau jasa. Perilaku adalah sikap seseorang terhadap suatu pilihan. Preferensi dengan perilaku memiliki keterkaitan, yaitu jika seorang konsumen memiliki preferensi

atau preferensi terhadap suatu produk atau jasa, maka konsumen tersebut akan memiliki perilaku menyukai terhadapnya dan jika seorang konsumen memiliki preferensi yang tidak disukai terhadap suatu produk atau jasa, maka perilaku konsumen tersebut juga akan tidak menyukainya. Banyak motivasi orang dalam berhubungan dengan bank, baik sebagai kreditu maupun debitur.

Preferensi konsumen terhadap suatu barang dapat diketahui dengan menentukan atribut atau faktor yang melekat pada produk tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian, yaitu:

### **1. Faktor Kebudayaan**

Kebudayaan adalah suatu hal yang kompleks yang didalamnya terdapat ilmu pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, adat, kebiasaan, dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Budaya juga dapat diartikan sebagai kebiasaan masyarakat dalam menerapkan kebiasaan yang sesuai dengan perkembangan zaman. Misalnya, anggota dalam budaya yang sama memiliki kesamaan bahasa instruksi pola dan imitasi dan mereka berbagi nilai yang sama. Nilai-nilai ini cenderung mempengaruhi perilaku konsumen dan mengatur pilihan kriteria yang digunakan oleh konsumen individu. Budaya mengacu pada gagasan, simbol-simbol yang memiliki

makna untuk berkomunikasi, nilai, melakukan penafsiran dan evaluasi sebagai anggota masyarakat dan dapat dilihat dari kepercayaan, pandangan dan kebiasaan konsumen terhadap suatu produk. Semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap suatu produk, maka semakin tinggi pula keputusan konsumen untuk melakukan pembelian. Hal ini di sampaikan oleh beberapa informan yang peneliti dapatkan dilapangan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Norhidayah beliau mengatakan bahwa:

“Saya berasal dari keluarga yang mengutamakan nilai keagamaan dalam menjalani kehidupan, sehingga transaksi syariah adalah prioritas utama dalam beruamalah, makanya saya lebih memilih menggunakan pembiayaan syariah dibandingkan dengan pembiayaan konvensional atau pembiayaan lainnya”

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Hj. Istiqomah beliau memberikan keterangan:

“Dari majelis ilmu yang biasanya saya ikuti, ternyata penting untuk menghindari bertransaksi dengan riba, sehingga pembiayaan syariah bisa dijadikan sebagai opsi utama jika ingin memenuhi kebutuhan’

“Awalnya saya menggunakan Pembiayaan Konvensional, tetapi setelah saya mengetahui tentang bank

syariah ini dan mekanisme yang dijalankan seperti apa, akhirnya saya tertarik untuk menggunakan produk dari Pembiayaan Syariah ini”.

Lebih lanjut dijelaskan lagi oleh Bapak Karno beliau mengatakan bahwa:

“Sebelumnya saya sudah terbiasa dengan pembiayaan secara konvensional, setelah saya mengetahui bahwa pembiayaan syariah lebih mengutamakan kemaslahatan sesuai tuntunan agama baik kepada konsumen ataupun pemberi pembiayaan, sehingga saya cenderung untuk memilih pembiayaan secara syariah”.

Dari beberapa hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, faktor budaya masyarakat di Kertak Hanyar yang cenderung agamis mempengaruhi keputusan masyarakat dalam mengambil pembiayaan, yang awalnya masyarakat menggunakan pembiayaan konvensional akhirnya berpindah menggunakan pembiayaan syariah, ini dikarenakan pembiayaan secara konvensional bertolak belakang dengan prinsip masyarakat yang umumnya lebih mengutamakan nilai-nilai agama dalam menjalankan kehidupan. Sehingga dalam penelitian ini faktor budaya menunjukkan pengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat.



## 2. Faktor Sosial

Faktor sosial adalah sekelompok orang yang mampu mempengaruhi perilaku individu dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaan. Faktor sosial ini terdiri dari kelompok referensi, keluarga peranan dan status. Setiap manusia dalam kehidupan sehari-harinya selalu bersosialisasi atau berhubungan dengan orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Interaksi yang terjadi secara terus menerus dapat mempengaruhi perilaku pembeliannya. Semakin tinggi hubungan dengan teman, keluarga dan orang tua, maka semakin tinggi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian. Hal ini di sampaikan oleh beberapa informan yang peneliti dapatkan dilapangan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Norhidayah yang mengatakan bahwa :

“sebelumnya, keluarga saya pernah menggunakan pembiayaan konvensional, ternyata prinsip bunga yang tidak jelas membuat hutang nya semakin banyak, berbeda dengan prinsip pembiayaan syariah yang secara pasti di awal sudah diinformasikan nilai pembiayaan secara jelas dengan tidak mengikuti suku bunga.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Habibie, beliau

memberikan keterangan:

“tetangga saya mengambil pembiayaan syariah karena keuntungan untuk pemberi pembiayaan sudah jelas, sehingga memudahkan untuk jadi dasar perhitungan dalam mengambil pembiayaan selanjutnya.

Menurut pernyataan Bapak Abbas, beliau memberikan keterangan bahwa:

“Saya sudah mengambil pembiayaan syariah beberapa kali untuk keperluan rumah tangga dan kebutuhan sehari-hari, sampai sekarang saya tidak pernah didatangi debt collector kerumah yang sebelumnya saya pernah lihat terjadi pada tetangga saya, dan itu menjadi bahan gunjingan di masyarakat.”.

Dari beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, faktor masyarakat yang menggunakan pembiayaan syariah dikarenakan pengaruh dari faktor sosial, seperti saran dari teman dan pengalaman yang dilihat dari tetangga sekitar yang baik secara langsung menyarankan untuk menggunakan pembiayaan syariah ataupun tidak langsung. Dengan faktor sosial ini tentu sangat berpengaruh bagi masyarakat kecamatan kertak hanyar karena adanya pengetahuan dari orang-orang terdekat untuk menggunakan

bank syariah.

### **3. Faktor Pribadi**

Gaya hidup merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam membeli suatu produk. Gaya hidup juga mencerminkan sesuatu di balik kelas sosial seseorang. Faktor pribadi merupakan cara mengumpulkan dan mengelompokkan kekonsistenan reaksi seorang individu terhadap situasi yang sedang terjadi. Perilaku seseorang dalam membeli sesuatu juga dipengaruhi oleh faktor-faktor kepribadian dari konsumen yang bersangkutan. Faktor pribadi menggabungkan antara tatanan psikologis dan pengaruh lingkungan. Termasuk watak, dasar seseorang, terutama karakteristik dominan mereka. Meskipun kepribadian adalah salah satu konsep yang berguna dalam mempelajari perilaku konsumen, beberapa pemasar percaya bahwa kepribadian mempengaruhi jenis-jenis dan merek-merek produk yang dibeli. Kepribadian seseorang terbentuk disebabkan oleh bermacam-macam indikator, seperti pekerjaan orang tua, keadaan ekonomi dan gaya hidup. Hal ini di sampaikan oleh beberapa informan yang peneliti dapatkan dilapangan.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Istiqomah beliau

memberikan keterangan bahwa:

“saya sebelumnya sudah terdaftar di suatu Bank Syariah yang ternyata juga menyediakan produk pembiayaan syariah, sehingga saya menggunakan itu untuk bertransaksi.”

Hal ini juga disampaikan oleh bapak Habibie, beliau memberikan keterangan bahwa:

“Saya suka dengan perilaku karyawan pembiayaan syariah yang saya gunakan karena ramah, kalau kita butuh informasi diberikan dengan jelas dan mudah dipahami”.

bapak sahari juga memberikan keterangan bahwa:

“saya sudah beberapa tahun belakangan ini menggunakan pembiayaan syariah, karena selama ini diberikan kemudahan dalam mendapatkan pembiayaan itu sendiri”

Dari hasil wawancara diatas didapat hasil bahwa masyarakat cenderung mengutamakan kenyamanan bertransaksi menggunakan pembiayaan syariah. Sehingga dapat disimpulkan Faktor Pribadi dapat mendasari seseorang dalam mengambil pembiayaan syariah.

#### **4. Faktor Psikologis**

Faktor psikologis sebagai bagian dari pengaruh lingkungan dimana ia tinggal dan hidup pada waktu sekarang

tanpa mengabaikan pengaruh di masa lampau atau antisipasinya pada waktu yang akan datang. Faktor psikologis merupakan cara yang digunakan untuk mengenali perasaan mereka, mengumpulkan dan menganalisis informasi, merumuskan pikiran dan pendapat dalam mengambil tindakan.

Hubungan faktor psikologis dengan keputusan pembelian yaitu pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologis utama, yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan sikap. Hal ini di sampaikan oleh beberapa informan yang peneliti dapatkan dilapangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Karno yang memberikan pernyataan bahwa:

“selama menggunakan pembiayaan syariah, saya lebih merasakan ketenangan karena tidak dikejar-kejar pada saat menjelang waktu jatuh tempo, di pembiyaan syariah yang saya gunakan ini mengutamakan prinsip musyawarah, dimana pemberi pembiayaan akan menghubungi dalam waktu beberapa hari sebelum waktu jatuh tempo untuk mengingatkan saya.”

Dalam hal ini Ibu Norhidayah juga memberikan keterangan bahwa:

“pembiayaan syariah yang mengutamakan keterbukaan sebelum perjanjian membuat saya bisa mempertimbangkan dengan baik sebelum mengambil pembiayaan, saya tidak perlu lagi menghitung-hitung kemungkinan bunga yang harus dibayar seperti pada pembiayaan konvensional yang selalu naik turun mengikuti suku bunga”

Bapak Amrullah juga memberikan keterangan bahwa:

“Prinsip bank syariah mengutamakan bagi hasil, artinya pemberi pembiayaan membelikan barang dengan harga sekian kemudian dijual kepada kita dengan ditambahkan harga keuntungan yang kemudian kita bayar secara bertahap, prinsip ini membuat saya nyaman karena kami sudah sama-sama mengetahui keuntungan yang didapat, baik dari saya sebagai pengguna dimana saya dapat barang yang saya inginkan dengan kejelasan berapa membayarnya maupun kepada pember pembiayaan yang sudah jelas keuntungannya.”

Dari beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, dari beberapa masyarakat memilih untuk menggunakan pembiayaan syariah karena adanya faktor psikologis dimana faktor psikologis ini menjadi salah satu faktor pendorong dalam memilih produk Pembiayaan Syariah

karena dari beberapa masyarakat yang mengatakan bahwa sistem bagi hasil pada Pembiayaan Syariah berbeda dengan pembiayaan konvensional, dimana pada Pembiayaan Syariah keuntungannya di bagi antara nasabah dengan pihak bank sedangkan Bank Konvensional adalah bungannya yang harus dibebankan kepada nasabahnya dan juga beberapa menyukai untuk menggunakan bank atau produk syariah ini karena adanya manfaat untuk kebutuhn dirinya sendiri.

Dari beberapa hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah diantaranya adalah:

Tabel 2.2

<p>Faktor Kebudayaan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prinsip pembiayaan syariah yang sejalan dengan nilai-nilai keagamaan.</li> <li>2. Faktor keagamaan menjadi pertimbangan utama masyarakat kecamatan kertak hanyar mendahulukan pembiayaan syariah dibandingkan pembiayaan konvensional.</li> </ol>
--------------------------	---

<p>Faktor Sosial</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaruh lingkungan masyarakat menjadi penentu seseorang dalam mengambil pembiayaan syariah.</li> <li>2. Kecendrungan masyarakat yang ingin terlihat tidak punya masalah dilingkungannya menjadi penyebab seseorang menggunakan pembiayaan syariah.</li> </ol>
<p>Faktor Pribadi</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenyamanan individu menjadi penyebab utama seseorang menggunakan pembiayaan syariah.</li> <li>2. Kemudahan mendapatkan informasi dan keramahan dari customer service mengakibatkan kenyamanan individu yang mengambil pembiayaan syariah.</li> </ol>
<p>Faktor Psikologis</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketenangan, dimana menggunakan pembiayaan syariah seakan-akan tidak dikejar-kejar tagihan.</li> <li>2. Prinsip syariah yang dijamin halal membuat seseorang tidak ragu untuk menggunakan pembiayaan syariah terutama individu yang mengutamakan hidup dengan nilai-nilai keagamaan.</li> </ol>



## **C. Pembahasan**

Dari hasil yang didapat dalam penelitian ini, masyarakat di kecamatan kertak hanyar cenderung memilih pembiayaan syariah dibandingkan dengan pembiayaan konvensional dengan didasari beberapa faktor khusus dari faktor-faktor utama yang diuraikan di atas.

Adapun faktor-faktor yang dimaksud adalah sebagai berikut

### **1. Faktor Kebudayaan**

Faktor pendukung dari faktor kebudayaan adalah faktor keagamaan, dimana dari hasil wawancara didapat bahwa masyarakat mengutamakan prinsip keagamaan dalam menentukan mengambil pembiayaan syariah.

Hal ini didasari oleh prinsip pembiayaan syariah yang sejalan dengan nilai-nilai keagamaan dimana dalam penerapannya sesuai dengan tuntunan ilmu agama, misalnya penerapan sistem akad, penerapan nilai bagi hasil, penerapan prinsip musyawarah dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi dalam proses pembiayaan.

Oleh karena itu faktor keagamaan menjadi pertimbangan utama masyarakat kecamatan kertak hanyar mendahulukan pembiayaan syariah dibandingkan dengan konvensional.

### **2. Faktor sosial**

Pengaruh lingkungan masyarakat seperti keluarga, tetangga, kolega menjadi penentu seseorang dalam mengambil pembiayaan syariah. Hal

ini sesuai dengan hasil wawancara dengan para informan yang mana seseorang lebih mengutamakan status sosial.

Kecendungan seseorang yang ingin terlihat tidak mempunyai masalah, contohnya tidak menjadi bahan gunjingan masyarakat karena didatangi debt collector yang seakan-akan memiliki banyak hutang.

Oleh karena itu lingkungan masyarakat berpengaruh besar terhadap seseorang di kecamatan kertak hanyar menjadi penentu utama dalam mengambil pembiayaan syariah

### **3. Faktor pribadi**

Kenyamanan individu menjadi penyebab utama seseorang menggunakan pembiayaan syariah, sesuai dengan hasil wawancara terhadap beberap informan, kenyamanan dari segi pelayanan, kemudahan mendapatkan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan pembiayaan syariah, lengkapnya produk yang dimiliki pemberi pembiayaan syariah seperti adanya bank yang menyediakan produk tabungan dan juga produk pembiayaan syariah yang mana nasabah dapat menggunakan kedua produk tersebut, selain itu juga kemudahan akses terhadap pemberi pembiayaan syariah menyebabkan seseorang lebih mengutamakan pembiayaan syariah dibandingkan pembiayaan konvensional.

Sehingga faktor kenyamanan individu adalah bagian dari faktor pribadi yang menjadi alasan utama seseorang dalam memutuskan mengambil pembiayaan syariah.

#### 4. Faktor psikologis

Ketenangan menjadi faktor utama yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan pembiayaan syariah.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan didapat bahwa ketenangan berpengaruh besar terhadap faktor psikologis seseorang, misalnya dengan mengambil pembiayaan syariah akan merasakan tidak adanya perasaan dikejar-kejar tagihan utang, karena pembiayaan syariah yang mengutamakan penyelesaian masalah secara objektif untuk menghindari masalah yang terjadi dengan cara bermusyawarah. Selain itu juga prinsip syariah yang di usung dalam pembiayaan syariah menjamin praktek nya dilakukan dengan berpedoman pada nilai-nilai keagamaan.

Sehingga faktor ketenangan adalah bagian penting dari faktor pribadi yang menyebabkan seseorang mengutamakan pembiayaan syariah.

Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan pada penelitian serupa terdahulu dengan topik ” Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan produk bank syariah” yaitu Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Produk Bank syariah ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen,

*pertama* faktor kebudayaan yang merupakan faktor penentu paling mendasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Faktor budaya dibagi menjadi dua yaitu, Subbudaya dan kelas sosial. *Kedua* Faktor sosial adalah sekelompok orang yang mampu mempengaruhi perilaku individu dalam melakukan suatu tindakan berdasarkan kebiasaan. Faktor sosial ini terdiri dari kelompok referensi dan keluarga.

*Ketiga* Faktor pribadi merupakan pola kebiasaan seseorang yang dipengaruhi oleh lingkungan terdekat dalam menentukan pilihan, kemudian diekspresikan dalam suatu tindakan. Faktor pribadi ini dibagi menjadi dua yaitu, umur dan gaya hidup. *Keempat* Faktor psikologis yaitu motivasi yang ada pada setiap diri seseorang dalam menentukan suatu pilihan terhadap produk yang ingin digunakan. Persepsi termasuk salah satu sub faktor psikologis yang merupakan unsur mempengaruhi perilaku konsumen.