

Pengaruh Inovasi Produk Dan Inovasi Proses Pada Kinerja Perusahaan Dengan Moderasi Regulasi Dan Persaingan Pada Perusahaan Sektor Infrastruktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia

Muhammad Mizan Al Haq¹, Rina Djunita Pasaribu²

¹ Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Indonesia, mmizanalhaq@student.telkomuniversity.ac.id

² Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Indonesia, rinadjunita@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Sektor infrastruktur memiliki kontribusi penting dalam mendukung pembangunan nasional. Namun, sektor ini juga menghadapi berbagai tantangan seperti regulasi yang ketat, tingginya biaya operasional, serta persaingan pasar yang semakin meningkat. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk terus melakukan inovasi agar tetap mampu bersaing. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh inovasi produk dan inovasi proses terhadap kinerja perusahaan sektor infrastruktur yang tercatat di Bursa Efek Indonesia, dengan regulasi dan persaingan sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang melibatkan 108 responden dari 54 perusahaan. Data kemudian dianalisis menggunakan teknik Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa baik inovasi produk maupun inovasi proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Namun, variabel regulasi dan persaingan tidak terbukti memoderasi hubungan tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja perusahaan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor dari dalam perusahaan, terutama kemampuan dalam berinovasi pada produk dan proses. Dengan demikian, fokus utama peningkatan kinerja sebaiknya diarahkan pada penguatan inovasi proses internal agar efektivitas dan efisiensi operasional dapat meningkat.

Kata kunci: Inovasi Produk, Inovasi Proses, Regulasi, Persaingan, Kinerja Perusahaan, Sektor Infrastruktur, IDX-IC, PLS-SEM.

I. PENDAHULUAN

Sektor infrastruktur memiliki posisi penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan nasional. Namun, sektor ini juga dihadapkan pada berbagai tantangan seperti regulasi yang ketat, biaya operasional yang tinggi, serta kompetisi pasar yang semakin intens. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk meningkatkan kemampuan inovasi agar dapat beradaptasi, mempertahankan efisiensi operasional, dan meningkatkan daya saing di tengah perubahan lingkungan bisnis. Inovasi baik pada aspek produk maupun proses dianggap sebagai faktor internal yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja perusahaan. Meskipun demikian, dampak inovasi tersebut dipengaruhi pula oleh faktor eksternal, terutama regulasi pemerintah dan tingkat persaingan industri. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji pengaruh inovasi produk dan inovasi proses terhadap kinerja perusahaan infrastruktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia, serta melihat peran regulasi dan persaingan sebagai variabel yang memoderasi hubungan tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan mengenai sejauh mana inovasi produk dan inovasi proses berpengaruh terhadap kinerja perusahaan sektor infrastruktur di Indonesia, serta bagaimana regulasi pemerintah dan intensitas persaingan dapat memperkuat atau melemahkan hubungan tersebut. Secara lebih spesifik, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kedua bentuk inovasi tersebut terhadap kinerja perusahaan serta menguji fungsi moderasi regulasi dan persaingan dalam hubungan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur manajemen strategi dan inovasi, serta menawarkan manfaat praktis bagi pihak manajemen perusahaan maupun pembuat kebijakan dalam menyusun strategi peningkatan kinerja di sektor infrastruktur.

II. TINJAUAN LITERATUR

A. Teori Kapasitas Serap (Absorptive Capacity Theory)

Teori kapasitas serap menegaskan bahwa kemampuan organisasi untuk mengenali, memahami, memanfaatkan, dan mengintegrasikan pengetahuan dari sumber eksternal sangat berpengaruh terhadap keberhasilan inovasi serta peningkatan performa perusahaan. Pada industri infrastruktur yang dipengaruhi teknologi dan regulasi, kapasitas serap menjadi elemen krusial untuk mengubah tekanan lingkungan menjadi inovasi yang memberikan keunggulan dan peningkatan hasil kinerja.

B. Teori Inovasi

Inovasi merupakan proses penciptaan atau penerapan ide, metode, produk, dan proses baru yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Inovasi terdiri dari inovasi produk dan inovasi proses yang berperan sebagai strategi utama dalam meningkatkan efisiensi, daya saing, serta kemampuan adaptasi perusahaan terhadap perubahan lingkungan bisnis.

C. Inovasi Produk

Inovasi dipahami sebagai rangkaian proses dalam menciptakan atau menerapkan ide baru, metode, teknologi, produk, maupun prosedur yang dapat memberikan manfaat atau nilai tambah bagi perusahaan. Inovasi produk dan inovasi proses merupakan bentuk utama inovasi yang digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi, daya saing, serta kemampuan perusahaan beradaptasi dengan dinamika lingkungan bisnis., serta produk konstruksi berkelanjutan yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan.

D. Inovasi Proses

Inovasi proses merujuk pada pembaruan atau peningkatan metode produksi, prosedur operasional, maupun sistem manajemen untuk mencapai peningkatan efisiensi, mutu, dan kecepatan layanan. Dalam industri infrastruktur yang identik dengan proyek berskala besar dan kebutuhan modal tinggi, inovasi proses menjadi faktor penting yang dapat berdampak langsung terhadap efektivitas operasional dan hasil kinerja perusahaan..

E. Kinerja Perusahaan

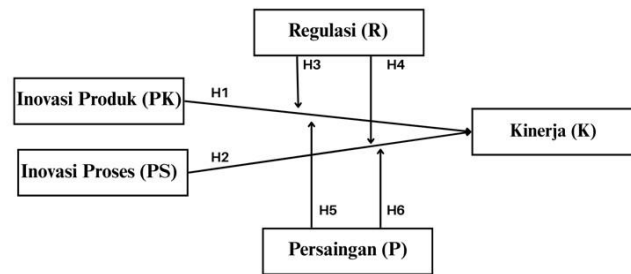
Kinerja perusahaan menunjukkan capaian organisasi dalam memenuhi tujuan strategisnya, baik melalui ukuran keuangan maupun indikator non-keuangan. Pencapaian kinerja dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya internal secara optimal dan mengimplementasikan inovasi sebagai kemampuan strategis yang berkelanjutan.

F Regulasi dan Persaingan sebagai Variabel Moderasi

Regulasi serta tingkat persaingan di pasar merupakan faktor eksternal yang memiliki potensi untuk memperkuat maupun melemahkan hubungan antara inovasi dan kinerja perusahaan. Regulasi yang jelas dan mendukung dapat memicu percepatan inovasi, sedangkan aturan yang rumit dapat menjadi hambatan. Pada saat yang sama, kompetisi yang tinggi mendorong perusahaan untuk berinovasi secara berkelanjutan agar mampu mempertahankan posisi kompetitif di pasar.

G. Model Penelitian

Model penelitian ini mengadaptasi kerangka yang dikembangkan oleh Anning-Dorson (2017), dengan inovasi produk dan inovasi proses sebagai variabel independen, kinerja perusahaan sebagai variabel dependen, serta regulasi dan tingkat persaingan pasar sebagai variabel moderasi.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan studi empiris, hipotesis penelitian adalah:

1. H₁: Inovasi produk berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.
2. H₂: Inovasi proses berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.
3. H₃: Regulasi memoderasi hubungan antara inovasi produk dan kinerja perusahaan.
4. H₄: Regulasi memoderasi hubungan antara inovasi proses dan kinerja perusahaan.
5. H₅: Persaingan pasar memoderasi hubungan antara inovasi produk dan kinerja perusahaan.
6. H₆: Persaingan pasar memoderasi hubungan antara inovasi proses dan kinerja perusahaan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian:

Penelitian ini bisa dibagi menjadi enam jenis penelitian, yaitu berdasarkan tujuan penelitian, latar penelitian, metodologi penelitian, strategi penelitian, unit analisis, waktu pelaksanaan, dan keterlibatan penelitian.

No	Karakteristik Penelitian	Jenis Penelitian
1	Tujuan Penelitian	Kausal (Explanatory Research)
2	Latar Penelitian	Noncontrived
3	Metodologi Penelitian	Kuantitatif
4	Strategi Penelitian	Survey
5	Unit Analisis	Perusahaan (Industri)
6	Waktu Pelaksanaan	Cross Sectional

Gambar 2. Karakteristik Penelitian

B. Tahapan Penelitian:

Tahap penelitian dimulai dari identifikasi masalah, perumusan tujuan dan hipotesis penelitian, kajian literatur, penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data melalui kuesioner, pengolahan data menggunakan metode

SEM berbasis PLS, hingga penarikan kesimpulan berdasarkan hasil pengujian model.

C. Populasi dan Sampel:

Populasi penelitian adalah seluruh perusahaan sektor infrastruktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia sebanyak 63 perusahaan. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 54 perusahaan sebagai sampel penelitian. Responden berjumlah 108 orang yang berasal dari pihak manajemen perusahaan yang memahami strategi dan kinerja perusahaan.

D. Pengumpulan Data:

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi pustaka, laporan tahunan perusahaan, dan publikasi resmi Bursa Efek Indonesia. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian.

E. Instrumen Penelitian:

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengukur variabel inovasi produk, inovasi proses, regulasi, persaingan, dan kinerja perusahaan. Uji validitas dilakukan melalui nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE), sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.

F. Definisi Operasional:

Variabel inovasi produk diukur melalui indikator pengembangan produk baru, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Variabel inovasi proses diukur melalui indikator efisiensi biaya, pemanfaatan teknologi, dan perbaikan layanan. Variabel regulasi diukur melalui tekanan dan kebijakan pemerintah. Variabel persaingan diukur melalui intensitas kompetisi harga, produk, dan strategi. Variabel kinerja perusahaan diukur melalui indikator finansial dan nonfinansial seperti pertumbuhan laba, efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan reputasi perusahaan.

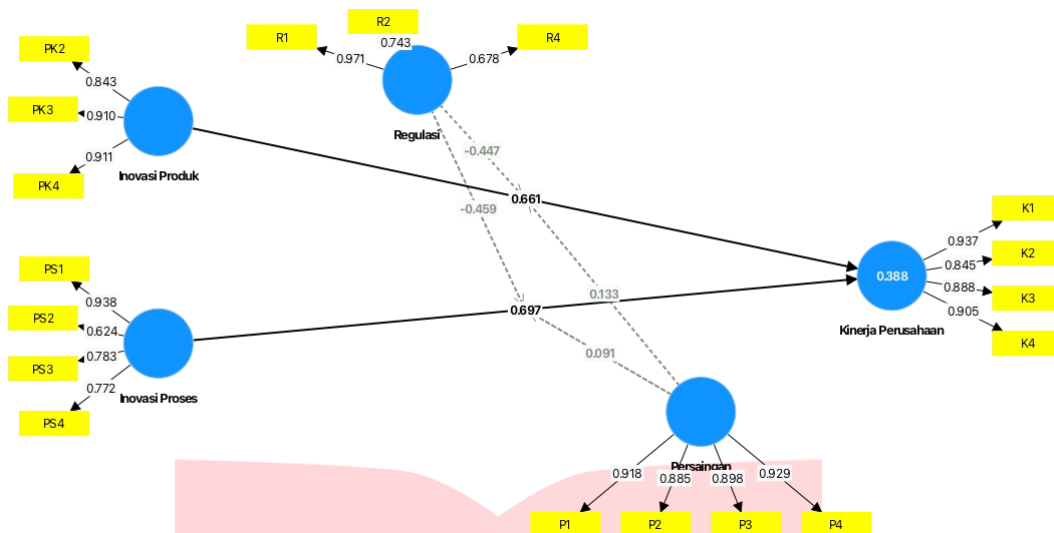
G. Teknik Analisis Data:

Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS- SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, pengujian outer model dan inner model, serta pengujian hipotesis penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Pengukuran model (Outer Model)

Pengujian outer model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator pada setiap variabel penelitian menggunakan SmartPLS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria valid dan reliabel, sehingga layak digunakan untuk pengujian model struktural.



Gambar 4.1 Outer Model (Data Olahan Penulis 2025)

4.1.1 Uji validitas

Validitas konvergen digunakan untuk menilai sejauh mana indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur. Mengacu pada Hair et al. (2022), suatu konstruk dinyatakan valid apabila memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) lebih dari 0,50. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria tersebut.

Tabel 4.1 Uji Validitas

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Inovasi Produk	0.790
Inovasi Proses	0.620
Regulasi	0.652
Persaingan	0.824
Kinerja Perusahaan	0.800

Sumber: Data Olahan Penulis 2025

4.1.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi pengukuran konstruk penelitian. Mengacu pada Hair et al. (2022), suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih dari 0,70. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk bersifat reliabel.

Tabel 4.2 Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach' Alpha	Composite Reability
Inovasi Produk	0.918	0.875
Inovasi Proses	0.865	0.831
Regulasi	0.846	0.807

Persaingan	0.949	0.929
Kinerja Perusahaan	0.941	0.916

Sumber: Data Olahan Penulis 2025

4.2 Uji Pengukuran Struktural (*Inner Model*)

Hasil pengujian model struktural menunjukkan bahwa nilai R-Square (R^2) kinerja perusahaan sebesar 0,388, yang berarti 38,8% variasi kinerja perusahaan dapat dijelaskan oleh inovasi produk, inovasi proses, regulasi, dan persaingan. Nilai F-Square (F^2) menunjukkan bahwa inovasi produk (0,254) dan inovasi proses (0,326) memiliki pengaruh menengah, sedangkan regulasi, persaingan, dan interaksi moderasinya memiliki pengaruh kecil. Nilai Q-Square (Q^2) sebesar 0,246 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik. Selain itu, nilai SRMR sebesar 0,092 menegaskan bahwa model berada pada kategori fit, serta seluruh nilai VIF < 5 , yang menunjukkan tidak terdapat multikolinearitas dalam model.

4.3 Uji Hipotesis

4.3.1 Uji *Path Coefficients*

Tabel 4.3 Hasil *Path Coefficients*

Path	Path Coefficients
Inovasi Produk → Kinerja Perusahaan	0.661
Inovasi Proses → Kinerja Perusahaan	0.697
Persaingan × Inovasi Produk → Kinerja Perusahaan	0.133
Regulasi x Inovasi Proses → Kinerja Perusahaan	-0.459
Persaingan x Inovasi Proses → Kinerja Perusahaan	0.091
Regulasi x Inovasi Produk → Kinerja Perusahaan	-0.447

Sumber: Olah data Penulis (2025)

Hasil analisis path coefficients menunjukkan bahwa inovasi produk dan inovasi proses merupakan faktor yang berkontribusi positif terhadap kinerja perusahaan, dengan nilai koefisien masing-masing 0,661 dan 0,697. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat inovasi yang dilakukan, maka kinerja perusahaan cenderung meningkat. Sebaliknya, variabel persaingan dan regulasi yang diuji sebagai moderator tidak memberikan pengaruh yang berarti dalam memperkuat hubungan antara inovasi dan kinerja perusahaan. Nilai koefisien pada jalur moderasi persaingan relatif rendah (0,133 dan 0,091), sementara moderasi regulasi menunjukkan arah hubungan negatif (-0,459 dan -0,447). Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja perusahaan dalam penelitian ini lebih ditentukan oleh kemampuan internal dalam melakukan inovasi dibandingkan pengaruh faktor eksternal seperti regulasi ataupun kondisi persaingan.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah inovasi produk dan inovasi proses berpengaruh terhadap kinerja perusahaan sektor infrastruktur yang tercatat di Bursa Efek Indonesia, serta untuk melihat apakah regulasi dan tingkat persaingan memiliki peran sebagai variabel moderasi. Melalui analisis menggunakan metode PLS-SEM, hasil penelitian menunjukkan bahwa baik inovasi produk maupun inovasi proses memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Artinya, semakin baik kemampuan perusahaan dalam menciptakan produk baru dan meningkatkan proses operasional, maka semakin tinggi pula kinerja yang dapat dicapai.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa regulasi dan persaingan tidak berperan dalam memperkuat ataupun memperlemah hubungan antara inovasi dan kinerja perusahaan. Dengan kata lain, peningkatan kinerja perusahaan infrastruktur lebih banyak dipengaruhi oleh faktor internal—terutama kemampuan berinovasi—daripada kondisi eksternal seperti aturan pemerintah maupun tingkat kompetisi industri. Temuan ini menegaskan bahwa fokus pengembangan perusahaan sebaiknya diarahkan pada peningkatan inovasi proses, khususnya dalam perbaikan sistem internal untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

B. Saran

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal untuk menangkap dampak jangka panjang inovasi produk dan inovasi proses terhadap kinerja perusahaan. Variabel lain seperti transformasi digital, keunggulan bersaing, keberlanjutan (*sustainability*), kapasitas serap, atau kapabilitas manajerial juga dapat ditambahkan sebagai variabel mediasi maupun moderasi. Selain itu, studi perbandingan lintas sektor (manufaktur, jasa, teknologi) penting dilakukan untuk menguji konsistensi temuan bahwa regulasi dan persaingan tidak berperan sebagai variabel moderasi pada sektor infrastruktur.

C. Saran Praktis

1. Untuk Pemerintah: Memberikan insentif fiskal maupun nonfiskal untuk mendorong investasi inovasi pada perusahaan infrastruktur, menyusun regulasi yang lebih adaptif dan pro-inovasi, serta memperkuat kolaborasi antara pemerintah, dunia usaha, dan perguruan tinggi dalam pengembangan inovasi.
2. Untuk Perusahaan: Menjadikan inovasi produk dan inovasi proses sebagai strategi utama peningkatan kinerja, mengimplementasikan inovasi proses secara bertahap melalui proyek percontohan (pilot project), serta memperkuat manajemen perubahan dan pelatihan sumber daya manusia agar adaptasi terhadap teknologi dan proses baru berjalan lebih efektif

REFERENSI

- Abdullah, P. M. (2015). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta, Indonesia: Aswaja Pressido. <https://idr.uinantasari.ac.id/5014/1/Metodelogi%20Penelitian%20kuantitatif.pdf>
- Afriyadi, R., Pratama, A., & Wibowo, S. (2021). Product innovation and firm competitiveness in emerging markets. *Journal of Business Innovation*, 12(3), 145–160.
- Agustia, D., Haryanto, S. D., Permatasari, Y., & Midiantari, P. N. (2022). Product innovation, firm performance and moderating role of technology capabilities. *Asian Journal of Accounting Research*, 7(3), 252–265. <https://doi.org/10.1108/AJAR-12-2021-0266>
- Agustia, D., Sawarjuwono, T., & Dianawati, W. (2019). Mediating effect of environmental management accounting on green innovation – firm value relationship. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 9(2), 299–306.
- Al-Ansari, Y., & Al-Hashemi, M. (2019). Innovation and organizational performance in the oil and gas sector. *Energy Policy*, 65(2), 123–137. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2013.10.057>
- Anning-Dorson, T. (2017). Innovation and competitive advantage: The role of organizational culture and customer orientation. *European Journal of Innovation Management*, 20(2), 234–255. <https://doi.org/10.1108/EJIM-11-2015-0110>
- Anderson, M., et al. (2021). Process Innovation and Its Impact on Business Performance. *Journal of Operations Management*, 68(2), 25-40.
- Alegre, J., & Chiva, R. (2006). The Effect of Innovation on Performance: The Case of SMEs in the Spanish Ceramic Tile Industry. *Industrial Marketing Management*, 35(2), 178-188.
- Ambec, S., Cohen, M. A., Elgie, S., & Lanoie, P. (2013). The Porter Hypothesis at 20: Can environmental regulation enhance innovation and competitiveness? *Review of Environmental Economics and Policy*
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.
- Chen, J., et al. (2021). Product Innovation and Market Success: The Role of Customer Feedback and Market Orientation. *Journal of Product Innovation Management*, 38(1), 12-24.
- Calantone, R. J., Cavusgil, S. T., & Zhao, Y. (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial Marketing Management*, 31(6), 515–524. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(01\)00203-6](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(01)00203-6)
- Calantone, R. J., Cavusgil, S. T., & Zhao, Y. (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm

- performance. *Industrial Marketing Management*, 31(6), 515–524. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(01\)00203-6](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(01)00203-6)
- Chen, J., & Li, Y. (2018). The impact of innovation on firm performance: A case study of Chinese tech firms. *Journal of Technology Transfer*, 43(4), 978–997. <https://doi.org/10.1007/s10961-017-9621-x>
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative Science Quarterly*, 35(1), 128–152.
- Criscuolo, C., Martin, R., Overman, H. G., & Van Reenen, J. (2012). The causal effects of an industrial policy (NBER Working Paper No. 17842). National Bureau of Economic Research.
- Danneels, E. (2002). The dynamics of product innovation and firm competences. *Strategic Management Journal*
- Damanpour, F. (1991). Organizational Innovation: A Meta-Analysis of Effects of Determinants and Moderators. *Academy of Management Journal*, 34(3), 555–590. <https://doi.org/10.5465/256406>
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.
- Flatten, T. C., Adams, S., & Brettel, M. (2021). Dynamic absorptive capacity and firm performance in regulated industries. *Journal of Business Research*, 131, 450–462.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1982). Two structural equation models: LISREL and PLS applied to consumer exit-voice theory. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 440–452.
- Garland, R. (1991). The mid-point on a rating scale: Is it desirable? *Journal of Market Research Society*, 33(1), 25–34.
- Günday, ., Ulusoy, G., Kilic, K., & Alpkın, L. (2011). Effects of innovation types on firm performance. *International Journal of Production Economics*
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Thousand Oaks, United States: SAGE Publications.
- Hair et al. (2022) – *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Hendrawan, A. S., & Suhartini, D. (2025). Green innovation pada kinerja perusahaan manufaktur di Indonesia? *Jambura Economic Education Journal*, 7(1). *Ejurnal Universitas Negeri Gorontalo*
- Indrawati. (2017). *Perilaku konsumen individu*. Bandung: Refika Aditama.