

## INTISARI

Pengambilan keputusan konsumen pada dasarnya merupakan proses pemecahan masalah. Kebanyakan konsumen, baik konsumen individu maupun kelompok, akan melalui proses mental yang hampir sama dalam memutuskan produk dan merek apa yang akan dibeli yaitu *input* yang dimana adanya faktor *eksternal influence*, proses dimana adanya *consumer decision making* dan *output* dimana adanya *post decision behaviour*. Meskipun konsumen di seluruh dunia mempunyai kebutuhan yang sama, tetapi terdapat perbedaan yang mendasar tentang bagaimana kebutuhan-kebutuhan tersebut dipenuhi. Konsumen akan membeli barang dan jasa dari perusahaan yang dianggap mampu memenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Kata kunci: *customer behaviour, proses buying, customer decision making*.