**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO BAKERY DI PALEMBANG TRADE CENTER MALL**

Mia Vara Fitri 1, Heriyanto 2, Dina Mellita 2

Dosen Universitas Bina Darma 2, Mahasiswa Universitas Bina Darma 1

Jalan Jendral Ahmad Yani No.12 Palembang

Pos-el : miavarafitri2406@gmail.com 1, heriyanto@binadarma.ac.id 2, dinamellita@binadarma.ac.id 2,

**Abstrak**

Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian roti di toko bakery yang terletak di Palembang Trade Center Mall. Populasi dan sampelnya merupakan pengunjung atau pembeli roti dengan mewawancarai secara langsung konsumen yang berkunjung ke toko bakery di Palembang Trade Center yaitu Jco, BreadTalk, dan Brasserie. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode triangulasi data. Berdasarkan hasil penelitian adanya kesimpulan bahwa terdapat 4 faktor yang menjadi pertimbangan oleh konsumen saat akan membeli roti di Jco, BreadTalk, dan Brasserie yaitu: faktor harga, faktor produk atau varian rasa, faktor pelayanan, dan faktor penilaian kenyamanan tempat. Serta sebelum konsumen memutuskan untuk membeli, konsumen akan mengalami yang namanya sebuah tahapan untuk mencapai keputusan membeli dengan melalui beberapa tahapan keputusan pembelian.

Kata kunci : perilaku konsumen, tahapan keputusan, keputusan pembelian