











- a) Pengenalan Masalah. Proses membeli dimulai dengan pengenalan masalah dimana ketika pembeli atau pengguna menyadari dan mengenali adanya suatu masalah dengan tujuan untuk kemudahan.
- b) Pencarian informasi. Seorang konsumen akan mencari lebih banyak informasi jika ada dorongan yang kuat dan produk yang dapat memuaskan seperti ada dalam jangkauan maka konsumen akan membelinya. Ada beberapa sumber informasi yang didapat oleh konsumen diantaranya yaitu sumber pribadi terdiri dari keluarga, teman, tetangga, dan rekan. Sumber komersial terdiri dari iklan, situs web, wiraniaga, penyalur, kemasan, dan tampilan. Sumber publik terdiri dari media massa. Dan yang terakhir sumber eksperimental terdiri dari penanganan, pemeriksaan dan penggunaan produk.
- c) Keputusan pembelian. Keputusan membeli konsumen adalah membeli merk yang paling disukai, tetapi dua faktor dapat muncul antar niat untuk membeli dan keputusan untuk membeli. Faktor pertama adalah sikap orang lain, yaitu pendapat orang lain mengenai harga dan merk yang dipilih konsumen seperti. faktor kedua adalah situasi yang tidak diharapkan, harga yang diharapkan dan manfaat produk yang diharapkan. Akan tetapi peristiwa-peristiwa yang tidak diharapkan bisa menambah niat pembelian.



















