

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran *servicescape* dan *word of mouth* dan proses keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini dilakukan di Kedai Aceh Cie Rasa Loom jalan Buah Batu nomor 154, Buah Batu, Bandung.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Kedai Aceh Cie Rasa Loom pada tahun 2015. Sedangkan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan metode Aaker, et.al dengan *margin of error* sebesar 5% sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara memberikan daftar pernyataan yang diberikan kepada 100 orang konsumen Kedai Aceh Cie Rasa Loom Buah Batu, Bandung.

Penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi dan garis kontinum untuk mengetahui letak gambaran *servicescape*, *word of mouth* dan proses keputusan pembelian konsumen. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa *servicescape*, *word of mouth*, dan proses keputusan pembelian konsumen terletak dalam kriteria garis kontinum baik, yaitu *servicescape* sebesar 74,22%, *word of mouth* sebesar 74,53% dan proses keputusan pembelian konsumen sebesar 74,53%.

Kata kunci: *servicescape*, *word of mouth*, dan proses keputusan pembelian.