

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru. Dari hasil penelitian terhadap model dan pengujian hipotesis yang dilakukan maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru. Sumber Daya Manusia merupakan elemen penting yang mampu mempengaruhi proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Untuk itu Sumber daya manusia yang baik sangat penting adanya dan akan menimbulkan kesan yang baik dan bagus bagi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.
2. Proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru. Adanya proses yang baik sangat penting dan menarik bagi para konsumen.
3. Secara simultan variabel Sumber Daya Manusia dan Proses secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Nilai R sebesar 0,877 atau 87,7% berarti terdapat hubungan antara Sumber Daya Manusia dan Proses terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru. Nilai R Square sebesar 0,768 atau 76,8% . Sumber Daya Manusia dan Proses dapat mempengaruhi Keputusan Pembelian pada PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru sementara sisanya 23,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran kepada perusahaan dan peneliti yang akan datang.

1. Perusahaan harus meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia agar memberikan persepsi positif dibenak konsumen sehingga konsumen akan melakukan pembelian dengan produk yang sama.
2. Hasil penelitian menunjukkan Sumber Daya Manusia dan Proses berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen.
3. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti misalnya wawancara mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang jawabanya telah tersedia.