



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**PENGARUH STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. RIAU JAYA  
CEMERLANG (SUZUKI) PEKANBARU**

**ERNIDA VIONA**  
**11471205692**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Sumber daya Manusia dan Proses (*Strategi Customer Relationship Management*) memiliki pengaruh secara parsial dan simultan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah berjumlah 88 orang responden dengan menggunakan metode Slovin dan metode pengambilan sampel *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan analisis linier berganda. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh persamaan regresi berganda  $Y = 1,927 + 0,646 X_1 + 0,342 X_2 + e$ . Hasil  $F_{hitung}$  sebesar  $(140,916) > F_{tabel}$  sebesar  $(3,10)$  dengan  $Sig. (0,000) < 0,05$ . Artinya Sumber Daya Manusia dan Proses (*Strategi Customer Relationship Management*) memiliki pengaruh baik secara parsial maupun secara simultan terhadap keputusan pembelian. Dari koefisien determinasi didapat besarnya pengaruh yang ditimbulkan kedua variabel ini secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya adalah sebesar 76,8% sedangkan sisanya sebesar 23,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Proses (*Strategi Customer Relationship Management*) dan Keputusan Pembelian**