

**Hak Cipta Dilindungi 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.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan industri membawa dampak bagi kehidupan manusia terutama dunia usaha pada saat ini. Di samping itu banyaknya usaha yang bermunculan baik perusahaan kecil maupun besar berdampak pada persaingan yang ketat antar perusahaan baik yang sejenis maupun yang tidak sejenis.

Meningkatnya minat masyarakat terhadap sepeda motor ternyata tidak di sia-siakan oleh pihak produsen sepeda motor untuk memproduksi semakin banyak model untuk ditawarkan kepada masyarakat. Produsen sepeda motor berlomba-lomba untuk memproduksi sepeda motor tipe terbaru dengan teknologi terbaru dan keunggula-keunggulan dari setiap merek agar menarik minat masyarakat. Salah satu produk terbaru dari produsen sepeda motor adalah *Scooter*, yakni sepeda motor teknologi *matic* yang merupakan singkatan dari *Automatic* yang mengacu pada sistem pengoperasian gigi persneling sepeda motor tersebut secara otomatis diatur oleh mesin kendaraan itu sendiri.

Hak Cipta Dilindungi 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.

Tabel 1.1. Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Suska Riau di Tahun 2018:

Jurusan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Manajemen	505	603	1108
Akuntansi	338	753	1091
Administrasi Negara	420	583	1003
Manajemen Perusahaan D3	144	155	299
Akuntansi D3	84	163	247
Administrasi Perpajakan D3	127	167	294
Jumlah :	1618	2424	4042

Sumber: Akademi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau Tahun 2018

Berdasarkan data di atas, maka perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja, yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, meskipun ada banyak hal yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, akan tetapi dalam penelitian ini hanya berfokus pada Citra Merek dan Layanan Purna Jual, karena Citra Merek salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen yang dinyatakan dalam Penelitian yang dilakukan oleh Kotler dan Armstrong (1999:244) dan juga Keller (2011) dalam **Vivi Anggun Lestari (2018:2)** menyatakan bahwa secara simultan Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian konsumen, Citra Merek yang baik akan selalu diingat oleh konsumen. Tidak hanya Citra Merek, Layanan Purna Jual juga menjadi salah satu faktor pertimbangan konsumen dalam memutuskan suatu Keputusan Pembelian suatu produk yang dinyatakan atau tersirat di penelitian yang dilakukan (Kotler dan Keller, 2009: 143) dalam **Fatmawati A. Dan Soliha (2017:3)**., karna konsumen tidak hanya mempertimbangkan saat akan melakukan

pembelian sepeda motor, namun konsumen juga memperhatikan perawatan setelah pembelian.

Prilaku konsumen perlu dipelajari dan di analisis, karena pemasar yang memahami prilaku konsumen juga akan mampu mempengaruhi prilaku tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan pemasar, pemahaman prilaku konsumen yang baik dan pemahaman konsep keputusan pembelian konsumen akan membantu pemasar menyusun berbagai strategi pemasaran.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Citra Merek dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor jenis *matic* di Pekanbaru (studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Permusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah Citra Merek berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor jenis *matic* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau?
- b. Apakah Kualitas Layanan Purna Jual berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor jenis *matic* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau ?
- c. Apakah Citra Merek dan Layanan Purna Jual berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor jenis *matic* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau?

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.

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor jenis *matic* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor jenis *matic* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Citra Merek dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor jenis *matic* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak perusahaan untuk mengetahui faktor yang menjadi pertimbangan konsumen untuk mengambil keputusan pembelian.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen pemasaran, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

4. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak yang ingin meneliti pada permasalahan yang pada masa yang akan datang.

1.5. Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran umum dari sistematika penulisan ini, berikut ini penulis akan menjelaskan dengan singkat bab demi bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pertama dalam penulisan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab kedua dalam penulisan yang berisikan teori-teori yang mendasari masalah yang diteliti, pandangan islam, dan penelitian terdahulu yang mendukung perumusan hipotesis.



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.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini bberisikan gambaran umum lokasi penelitian yang terdiri dari, sejarah singkat lokasi penelitian dan struktur organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang pembahasan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh Citra Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian sepeda motor jenis *matic* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau Pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang mengambil beberapa kesimpulan dan mencoba memberikan saran-saran sebagai sumbagan masalah

DAFTAR PUSTAKA