

**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.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA
LAPTOP ACER DI KELURAHAN TIRTA SIAK
KECAMATAN PAYUNG SEKAKI
PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

SRI MENTARI SAPUTRI

11571200807

JURUSAN S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2020

**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.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SRI MENTARI SAPUTRI
 NIM : 11571200807
 KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
 PROGRAM STUDI : MANAJEMEN S1
 SEMESTER : X SEPULUH
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN
 PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
 PENGGUNA LAPTOP ACER DI KELURAHAN TIRTA
 SIAK KECAMATAN PAYUNG SEKAKI PEKANBARU

**DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING**

RIKI HANRI MALAU. SE, MM
NIP. 19710124 200701 1 020

MENGETAHUI

DEKAN



DR. Drs. H. MUH. SAID HM, M.Ag.MM
NIP. 19620512 198903 1 003

**KETUA JURUSAN
Manajemen**

FAKHRURROZI. SE, MM
NIP. 19670725 200003 1 002



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SRI MENTARI SAPUTRI
NIM : 11571200807
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN S1
SEMESTER : X (SEPULUH)
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA LAPTOP ACER DI KELURAHAN TIRTA SIAK KECAMATAN PAYUNG SEKAKI PEKANBARU

PANITIA PENGUJI

KETUA

Sri Mentari Saputri, SE, M.Si
NIP. 19820806 200604 2 002

MENGETAHUI

PENGUJI I

Dr. Mahyami, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

PENGUJI II

Putriana, SE, MM
NIP. 19691120 200701 2 023

- 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.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP ACER DI KELURAHAN TIRTA SIAK KECAMATAN PAYUNG SEKAKI PEKANBARU

Oleh:

SRI MENTARI SAPUTRI

11571200807

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Acer Di Kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru. Sampel dalam penelitian berjumlah 100 orang dengan menggunakan metode Simple Random Sampling. Dengan ketentuan analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linear berganda dan data tersebut dianalisis dengan menggunakan program SPSS V.23. Berdasarkan hasil peneltian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Laptop Acer Di Kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru. Secara simultan variabel independen (kualitas produk dan layanan purna jual) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (keputusan pembelian) Laptop Acer Di Kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru. Nilai R Square sebesar 0,571 atau 57,1% berarti variabel Keputusan Pembelian Laptop Acer Di Kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru dipengaruhi oleh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual sementara sisanya 42,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Layanan Purna Jual dan Keputusan Pembelian

UIN SUSKA RIAU

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.

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

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND AFTER SALE SERVICE TO THE DECISION TO BUY THE ACER LAPTOP IN TIRTA SIAK SUB- DISTRICT, PAYUNG SEKAKI PEKANBARU REGENCYBy:

SRI MENTARI SAPUTRI

11571200807

The purpose of this study was to determine the Quality of Products and After Sales Services Against the Purchase Decision of Acer Laptops in Tirta Siak Village, Payung Sekaki District, Pekanbaru. The sample in this study amounted to 100 people using the Simple Random Sampling method. With the provisions of data analysis in this study is quantitative using multiple linear regression method and the data is analyzed using the SPSS V.23 program. Based on the results of this study indicate that Product Quality and After Sales Service has a significant effect on the Purchase Decision of Acer Laptops in Tirta Siak Village, Payung Sekaki District, Pekanbaru. Simultaneously the independent variable (product quality and after sales service) has a significant effect on the dependent variable (purchasing decision) of Acer Laptops in Tirta Siak Village, Payung Sekaki District, Pekanbaru. R Square value of 0.571 or 57.1% means that the Acer Laptop Purchase Decision variable in Tirta Siak Village, Payung Sekaki Pekanbaru District is influenced by Product Quality and After Sales Service while the remaining 42.9% is influenced by other variables not used in this study.

Keywords: Product Quality, After Sales Service and Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'aalamiin. Tiada ucapan yang layak diucapkan selain puji dan syukur kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta nikmat-Nya yang berlimpah berupa kesehatan, kesempatan, nikmat iman dan Islam sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Acer Di Kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki” dengan tepat waktu.

Penyelesaian skripsi ini melalui proses perjuangan yang panjang, rintangan dan juga melibatkan banyak pihak yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, motivasi dan berbagai bentuk bantuan lainnya kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini.

Orang tua tercinta Abdullah Kasir (Ayah) dan Ibu jumiarni (Ibu) yang telah berjasa dalam perjalanan hidup penulis, dengan do'a yang senantiasa dilantunkan, kasih sayang yang tiada terhingga, dukungan, motivasi, tunduk ajar, kesabaran luar biasa dalam mendidik penulis hingga saat ini sehingga mampu menjadi pribadi yang semakin baik dari sebelumnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Bapak Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Drs. H. Muh. Said, HM.,M.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Dr. Hj Leny Nofianti, Ms.,SE., M.Si.,Ak.,CA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Ibu Dr. Hj Julina, SE.,M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

7. Bapak Amrul Muzar,SHI, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Bapak Fakhurrozi, SE.,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus selaku Dosen Pembimbing Proposal ang telah banyak membantu saya dalam pembuatan proposal.

9. Ibu Astuti Meflinda, SE.,MM selaku Sekretaris Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

10. Bapak Endrianto Ustha, ST.,MM selaku Penasehat Akademis saya yang selalu mendukung dan memberikan arahan kepada saya selama kuliah.

11. Bapak Riki Hanri Malau, SE.,MM selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan membantu penulis dalam penyusunan

skripsi ini yang tidak bosan-bosannya memberikan arahan dan masukan kepada penulis.

12. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

13. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak membantu penulis dalam bidang administrasi.

14. Rofiq Kusuma Ningsih, Bg Adi, Lisma Wati, KTC (Ikhsan), Koko Davit, Imelda Lestari, Riri Amalia Putri, Rikha Fatma, Sri Astuti, Vivi Damayanti, Muafiah, yang telah memberikan semangat, dukungan, perhatian dan doa kepada penulis selama proses pembuatan Skripsi.

15. Teman-teman kelas Manajemen F/2015, Manajemen Pemasaran B, yang telah sama-sama berjuang dan mengukir pengalaman yang begitu berkesan, berbagi ilmu, cerita dan kebahagiaan yang tidak akan terulang kembali.

Penulis sadar, tanpa bantuan berbagai pihak di atas, mungkin penulis akan menemukan berbagai kesulitan dalam menjalani perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan untuk semua amalan baik yang telah diberikan kepada penulis. *Aamiin ya rabbal 'aalamiin.*

Pekanbaru, Juli 2020
Penulis

Sri Mentari Saputri
NIM:11571200807

- 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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penulisan	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Keputusan Pembelian.....	9
2.2.1 Pengertian	9
2.2.2Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen dalam Melaksanakan Pembelian	10
2.2.3 Indikator Keputusan Pembelian	11
2.3 Kualitas Produk	12
2.3.1. Pengertian Kualitas Produk	12
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	13
2.3.3 Faktor yang mempengaruhi kualitas Produk	14
2.3.4 Indikator Kualitas Produk.....	18
2.3.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.4 Layanan Purna Jual.....	20
2.4.1. Definisi Layanan Purna Jual	20

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.

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.

2.4.2. Indikator Purna jual.....	21
2.5 Pandangan Islam Terhadap Pembelian.....	21
2.6 Deskripsi Kondep Operasional Penelitian.....	23
2.7 Penelitian Terdahulu.....	24
2.8 Kerangka Pemikiran	26
2.8 Hipotesis Penelitian	26
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Jenis dan Sumber Data	29
3.2.1. Data Primer.....	29
3.2.2. Data Sekunder.....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1. Populasi	30
3.3.2. Sampel	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.4.1 Kuisisioner	32
3.5 Metode Analisis Data	34
3.5.1 Analisi Kuantitatif	34
3.6 Uji Kualitas Data	34
3.6.1 Uji Validitas.....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.7 Uji Asumsi Klasik	35
3.7.1 Uji Normalitas	35
3.7.2 Uji Multikolinieritas	36
3.7.3 Uji Heteroskedestisitas	36
3.7.4 Uji Autokorelasi	36
3.8 Uji Hipotesis	37
3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.8.2 Koefisian Determinasi	37
3.8.3 Uji t (uji parsial)	38
3.8.3 Uji F.....	39

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

BAB IV: GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1 Sejarah Kota Pekanbaru.....	41
4.2 Pekanbaru Sebagai Ibu Kota Provinsi	43
4.3 Visi Misi Kota Pekanbaru.....	45
4.4 Keadaan Geografis Kota Pekanbaru.....	47
4.5 Keadaan Penduduk	50
4.6 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru	51
4.9 Jumlah Penduduk di Kelurahan Tirta Siak	53
4.10 Struktur Organisasi	54

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden.....	55
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
5.1.2 Responden Berdasarkan Usia	56
5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian	57
5.2.1 Kualitas Produk (X1).....	58
5.2.2 Layanan Purna Jual (X2).....	60
5.2.3 Keputusan Pembelian (Y).....	62
5.3 Uji Kuantitas Kualitas Data.....	64
5.3.1 Uji Validitas.....	65
5.3.2 Uji Reabilitas	67
5.4 Uji Normalitas	67
5.5 Uji Asumsi Klasik	68
5.5.1 Uji Multikolonieritas	68
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas	68
5.5.3 Uji Autokorelasi	70
5.6 Analisis Data Penelitian.....	71
5.6.1 Regresi Linier Berganda.....	71
5.6.2 Uji Parsial (Uji T).....	73
5.6.3 Uji Simultan (Uji F).....	75
5.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)	76

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.

5.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
5.7.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	78
5.7.2 Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian	79
5.7.3 Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian	80

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	82
6.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA 84

LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Data Top Brand Award	3
Table 1.2 : Jumlah Konsumen Laptop Acer Berdasarkan Keputusan	4
Tabel 1.3 : Harga Laptop Acer di Kota Pekanbaru	4
Tabel 2.1 : Konsep Operasional Variabel	23
Table 2.2 : Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1 : Jumlah Kecamatan, Kelurahan, dan Perangkat Kelurahan di Kota Pekanbaru 2018	48
Tabel 4.2 : Jumlah penduduk dan laju pertumbuhan penduduk menurut kecamatan di kota Pekanbaru, 2010,2016, dan 2017.	50
Tabel 4.3 : Jumlah penduduk berdasarkan rasio jenis kelamin perkecamatan di kota Pekanbaru 2017.....	51
Tabel 4.4 : Jumlah Konsumen Laptop Acer Kelurahan Tirta Siak	51
Tabel 4.5 : Jumlah Penduduk Kelurahan Tirta Siak	52
Tabel 5.1 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 5.2 : Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 5.3 : Responden Menurut Tingkat Pekerjaan.....	56
Tabel 5.4 : Rekapitulasi Tanggapan Responden kualitas produk (X1).....	57
Tabel 5.5 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Layanan Purna Jual (X2).	60
Tabel 5.6 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Keputusan Pembelian (Y)	62
Tabel 5.7 : Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 5.8 : Rekapitulasi Uji Reliabilitas	66
Tabel 5.9 : Rekapitulasi Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 5.10 : Rekapitulasi Uji Autokorelasi.....	70
Tabel 5.11: Nilai Koefisien Regresi.....	71
Tabel 5.12 : Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	73
Tabel 5.13 : Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	75
Tabel 5.14 : Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R ²)	76

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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....	53
Gambar 5.1 : Uji Normalitas.....	67
Gambar 5.2 : Uji Heteroskedastisitas.....	69



UIN SUSKA RIAU

- 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.

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

Laptop adalah salah satu dari sekian banyak perangkat teknologi yang dapat melakukan berbagai kegunaan bagi para penggunanya. Laptop merupakan computer portable kecil yang dapat dibawa kemana-mana dengan mudah. Laptop Acer termasuk salah satu merek laptop yang paling umum digunakan oleh konsumen. Selain karen harganya yang relatif lebih murah, laptop Acer juga menawarkan perangkat yang lengkap.

Acer memperoleh gelar peringkat ke-2 dalam kategori Top Vendor Dunia. Keanekaragaman produk laptop yang ada pada saat ini mendorong konsumen untuk melakukan identifikasi dalam mengambil keputusan pembelian saat menentukan suat merek yang menurut mereka memenuhi kriteria sebuah produk laptop yang ideal.

Kompetensi tersebut akan terus berlanjut karena beberapa merek baru terus bermunculan dengan berbagai macam varian seperti merek-merek, ACER, HP, DELL, TOSHIBA, LENOVO, ASUS dan merk lainnya. Hal tersebut juga dibuktikan dengan penguasaan pangsa pasar (*market share*) pada produk laptop merek Acer. Laptop Acer adalah laptop termasuk salah satu merek laptop yang paling umum digunakan oleh konsumen, selain karena harga yang relatif murah dan terjangkau dikalangan laptop Acer juga menawarkan perangkat perangkat yang lengkap, Desain cantik dan menarik dari sisi performa dan bentuk. Banyak

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.

faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Penelitian ini menganalisis keputusan konsumen melalui variabel harga, kualitas produk, dan layanan purna jual

Pada pasar laptop di wilayah Kelurahan Tirtasiak Pekanbaru Acer menjadi salah satu merek yang sering dipilih pada pengguna laptop, dikarenakan masyarakat lebih mengutamakan kualitas produk, desain, fitur serta harga yang cukup terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat kelurahan Tirtasiak Pekanbaru.

Berdasarkan survey terdahulu Wilayah Kelurahan Tirta Siak Pekanbaru didapatkan hasil bahwa laptop Acer juga menjadi primadona kalangan pengguna laptop. Hal ini sesuai dengan fenomena yang terlihat pada survey terdahulu. Dimana sebagian besar pengguna laptop dengan merek Acer untuk digunakan dan konsumen pengguna laptop ini adalah kalangan Mahasiswa, Pelajar SMA dan Karyawan. Hal ini terkait dengan aplikasi yang tersedia pada laptop tersebut. Selain itu pada saat ini laptop menjadi salah satu kebutuhan bagi pelajar terutama dalam mengerjakan tugas-tugas

Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan pelanggan. Jika perusahaan ingin berkembang atau meraih keuntungan, maka perusahaan tidak punya pilihan lain selain menginovasi konsep kualitas produk. Ini menunjukkan kualitas mempengaruhi konsumen. Konsumen tentunya tidak akan membeli produk yang tidak bisa memenuhi kebutuhan. Produk yang mempunyai kualitas baik sesuai dengan kebutuhan konsumen akan membuat konsumen merasa puas dan terpenuhi, maka semakin tinggi permintaan

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.

konsumen untuk melakukan pembelian. Faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah citra merek.

Selain dengan kualitas produk yang baik sesuai dengan keputusan konsumen untuk melakukan pembelian, Acer memberikan pelayanan kepada konsumen melalui pelayanan purna jual yaitu pelayanan yang diberikan kepada konsumen setelah melakukan pembelian. Pada dasarnya layanan purna jual (*after sales service*) adalah *service* tambahan yang diberikan oleh perusahaan setelah transaksi jual beli. Layanan purna jual muncul dalam bentuk yang beragam dan merupakan kepentingan konsumen yang sangat vital.

Berikut ini merupakan table data hasil Tob Brand Award pada tahun 2014-2018 pada kategori IT:

Tabel 1.1 Data Top Brand Award Tahun 2014-2018

No	Merek	2014	2015	2016	2017	2018
1	Acer	39.3%	31,6%	34.7%	33,7%	31.7%
2	Toshiba	13.6%	9.9%	10.8%	10.9%	23.6%
3	Asus	9.4%	20.1%	16.5%	18.1%	10.9%
4	Apple	7.4%		3.3%	3.1%	9.4%
5	Hp	6.4%	9.6%	8.5%	8.9%	7.1%
6	Lenovo	3.7%	7.8%		10.5%	
7	Dell	3.5%				
8	Axioo	3.3%				

Sumber : www.topbrand-award.com/top-brand-survey (diakses pada 3 Januari 2019 pukul 11.00 WIB)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa laptop merek Acer merupakan salah satu produk yang mendapatkan predikat Top Brand di urutan ke 1. Namun setiap tahunnya mengalami perubahan setiap penjualannya seperti pada tahun 2017 sebesar 33.7% yang mengalami perubahan penurunan ditahun 2018 sebesar 31.7%.

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

Berikut ini merupakan table data hasil survey yang penulis lakukan pada masyarakat kelurahan Tirta Siak Pekanbaru tanggal 3 Januari 2019

Table 1.2 Jumlah Konsumen Laptop Acer Berdasarkan Keputusan Pembelian Konsumen

No	Nama produk	Jumlah
1	Acer	16
2	Toshiba	9
3	Asus	12
4	Apple	4

Data : survei pada masyarakat kelurahan Tirta Siak Pekanbaru 3 Januari 2019

Dari data di atas pengguna Laptop di kelurahan Tirta Siak Pekanbaru paling banyak digunakan dengan merek lain seperti Asus dan merek lainnya. Itu dikarenakan masyarakat lebih memilih laptop Acer sebagai suatu media yang membantu penyelesaian pekerjaan lebih cepat dan menggunakan laptop lebih flexible, disusul dengan merek Asus sebanyak 12 orang kemudian Toshiba sebanyak 9 orang dan pengguna Apple sebanyak 4 orang.

Berikut ini merupakan tabel data hasil survey yang penulis lakukan untuk melihat daftar harga beberapa laptop Acer yang dilakukan pada 21 Juli 2020.

Table 1.3 Harga Laptop Acer di Kota Pekanbaru

No	Nama produk	Harga
1	Acer Aspire 3 A314-21-40-WH	Rp.3.660.000,-
2	Acer Aspire 3 A314-33	Rp.4.100.000,-
3	Acer Spin1-SP111-33-C3E4	Rp.5.050.000,-
4	Acer Aspire 3 A314-32	Rp.5.099.500,-
5	Acer Aspire 5 A514-52K	Rp.5.780.000,-
6	Acer Aspire 5 A514-52G	Rp.9.189.000,-
7	Acer Predator Nitro 5 AN515-52	Rp.14.699.000,-

Sumber : <http://m.tokopedia.com/jayamesinpku/> (diakses pada 21 Juli 2020 pukul 2.23 WIB)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari data tabel diatas, dapat dilihat bahwa harga laptop Acer yang ditawarkan sangat beragam harganya. Harga-harga tersebut sesuai dengan kualitas laptop yang diberikan, laptop-laptop tersebut memiliki beberapa fungsi yang dapat memenuhi beberapa kebutuhan, misalnya seperti pelajar/mahasiswa yang hanya membutuhkan laptop untuk mengetik, bisa menggunakan laptop dengan harga yang lebih terjangkau, ataupun kebutuhan yang lain bisa disesuaikan dengan spesifikasi laptop dan harga yang ditawarkan.

Pada dasarnya konsumen menggunakan laptop dengan merek Acer ini dikarenakan masyarakat lebih melihat dari segi ketahanan produk, serta fitur yang ada. Selain itu sebagian besar konsumen saat ini sangat kritis dalam memilih produk yang akan dikonsumsi karena kualitas produk merupakan bagian yang sangat penting bagi konsumen. Bukan hanya terhadap konsumen yang menggunakan produk bersangkutan. Selain itu konsumen juga memandang dari sisi pelayanan, fasilitas dan garansi yang di sediakan. Dimana konsumen lebih tetapi juga dapat mempengaruhi orang lain yang bukan pengguna produk tersebut. Karena saat seseorang kecewa dengan suatu produk, dia akan bercerita dengan orang lain mengenai pengalamannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN PENGGUNA LAPTOP ACER DI KELURAHAN TIRTA SIAK KECAMATAN PAYUNG SEKAKI PEKANBARU”**.

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

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Laptop Acer pada masyarakat di kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru?
2. Apakah terdapat Pengaruh Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian Laptop Acer pada masyarakat di Kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru?
3. Apakah Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual secara Silmultan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Acer pada Masyarakat di Kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk Laptop Acer pada masyarakat di kelurahan tirta siak kecamatan payung sekaki pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan purna jual terhadap keputusan pembelian produk Laptop Acer pada masyarakat di kelurahan tirta siak kecamatan payung sekaki pekanbaru
3. Untuk mengetahui secara silmultan kualitas produk dan layanan purna jual pada keputusan pembelian produk Laptop Acer pada masyarakat di kelurahan tirta siak kecamatan payung sekaki Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan memperluas wahana berfikir ilmiah dalam bidang manajemen pemasaran.

2. Bagi akademisi

diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen pemasaran yang dapat ditindak lanjuti.

3. Bagi para pembaca dan konsumen

diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen dalam suatu produk.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun rencana sistematika dalam penulisan proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Merupakan uraian teori yang berhubungan dengan variabel penelitian, serta hipotesis yang merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang muncul dalam penelitian.

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 III METODE PENELITIAN

Merupakan uraian mengenai kerangka penelitian, tahapan penelitian, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan data, metode pengambilan populasi dan sampel, metode pengujian kuisioner, metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Merupakan gambaran umum mengenai laptop merek Acer yang merupakan produk dari perusahaan Acer.

BAB V HASIL PENELITIAN

Merupakan uraian mengenai hasil dari penelitian yaitu pengaruh kualitas produk dan layanan purna jual terhadap keputusan konsumen pengguna laptop Acer di kelurahan tirta siak pekanbaru

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan uraian tentang kesimpulan dan saran yang merupakan pernyataan singkat yang diambil dari analisis dan pembahasan penelitian dan mencoba memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi para konsumen laptop Acer pada masyarakat pada umumnya.

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 II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.2 Keputusan Pembelian

2.2.1 Pengertian

Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh perilaku konsumen. Perusahaan harus mengenali perilaku konsumen untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh konsumen, sehingga perusahaan diharapkan dapat selalu memenuhi kebutuhan konsumen yang akan berdampak pada loyalitas.

Menurut **Peter dan Olson (2013:163)** keputusan pembelian merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mengkombinasikan pengetahuan yang diperoleh untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif sehingga dapat memutuskan salah satu produk.

Konsumen akhir terdiri atas individu atau rumah tangga yang tujuan akhirnya adalah untuk memenuhi kebutuhan sendiri atau untuk konsumsi. Sedangkan konsumen organisasional terdiri atas organisasi, pemakai industri, pedagang, dan lembaga non profit yang tujuan pembeliannya adalah untuk keperluan bisnis (memperoleh laba) atau meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

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

2.2.2 Faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melaksanakan pembelian

Menurut **Kotler dan Keller (2012:185)** keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar akan membeli. Proses tersebut merupakan sebuah penyelesaian masalah harga yang terdiri dari lima tahap. Lima tahap proses keputusan pembelian tersebut adalah :

1. Pengenalan masalah

Merupakan tahap pertama di proses keputusan pembelian dimana konsumen mengenali masalah atau kebutuhan.

2. Pencarian informasi

untuk mencari lebih banyak informasi, konsumen bisa lebih mudah melakukan pencarian informasi aktif, ketika lebih banyak informasi diperoleh maka kesadaran dan pengetahuan konsumen tentang barang atau jasa akan semakin meningkat.

3. Penilaian alternatif

Konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek-merek alternatif dalam himpunan pikiran.

4. Keputusan pembelian

Keputusan seorang konsumen untuk mengubah, menangguhkan, atau membatalkan keputusan-membeli, banyak dipengaruhi oleh pandangan risiko seseorang

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.

5 Perilaku setelah pembelian

Setelah pembelian produk, konsumen akan mengalami suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu.

2.2.3 Indikator keputusan pembelian

Indikator Keputusan pembelian Menurut **Kotler (2012)** memiliki tiga elemen yaitu:

1. Kemantapan pada sebuah produk

Pada saat melakukan pembelian, konsumen memilih salah satu dari beberapa alternatif, pilihan yang ada didasarkan pada mutu, kualitas dan faktor lain yang memberikan kemantapan bagi konsumen untuk membeli produk yang dibutuhkan. Kualitas produk yang baik membangun semangat konsumen sehingga menjadi penunjang kepuasan konsumen.

2. Kebiasaan dalam membeli produk

Kebiasaan adalah pengulangan sesuatu secara terus-menerus dalam melakukan pembelian produk yang sama. Ketika konsumen telah melakukan keputusan pembelian dan mereka merasa produk sudah melekat dibenaknya bahkan manfaat produk sudah dirasakannya. Konsumen akan merasa tidak nyaman dengan produk yang lainnya.

3. Kecepatan dalam membeli suatu produk

Konsumen sering mengambil sebuah keputusan dengan menggunakan aturan (*heuristik*) pilihan sederhana. *Heuristik* adalah sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam mengambil sebuah keputusan secara cepat, menggunakan sebuah pedoman umum dalam sebagian informasi saja.

2.3 Kualitas Produk

2.3.1 Pengertian Kualitas Produk

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan, perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Selanjutnya kepuasan pelanggan akan berkontribusi menciptakan loyalitas pelanggan. Sebagian besar konsumen saat ini sangat kritis dalam memilih produk yang akan dikonsumsi. Kualitas produk merupakan bagian yang sangat penting bagi konsumen. Bukan hanya terhadap konsumen yang menggunakan produk bersangkutan, tetapi juga dapat mempengaruhi orang lain yang bukan pengguna produk tersebut. Karena saat seseorang kecewa dengan suatu produk, dia akan bercerita dengan orang lain mengenai pengalamannya.

Kotler dan Armstrong (2012:54) mengungkapkan bahwa kualitas adalah karakteristik dari produk dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. **Sedangkan Menurut Philip Kotler (2010:68)** produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar, untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan. Produk-produk yang dipasarkan meliputi barang fisik, jasa, pengalaman, acara-acara, orang, tempat, properti, organisasi, dan gagasan.

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

Kotler dan Armstrong (2010:27) Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi kehandalan, daya tahan, ketetapan, kemudahan operasi, dan perbaikan produk, serta atribut bernilai lainnya. Setiap perusahaan yang menginginkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan berusaha membuat produk yang berkualitas, yang ditampilkan baik melalui ciri-ciri luar (*design*) produk maupun inti (*core*) produk itu sendiri.

2.3.2 Dimensi kualitas produk

Ada delapan dimensi kualitas yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik kualitas barang, yaitu sebagai berikut (**Nasution:2010**):

1. Performa (*performance*)

Berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.

2. Keistimewaan (*feature*)

Merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah nilai dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.

3. Kendala (*reliability*)

Berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*)

Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

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

5. Daya tahan (*durability*)

Berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.

6. Estetika (*asthetic*)

Yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.

7. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Merupakan persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli akan mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya.

8. Dimensi kemudahan perbaikan (*serviceability*)

Meliputi kecepatan, kemudahan, penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.

2.3.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas produk

Pada saat sekarang ini industri disetiap bidang bergantung pada sejumlah besar kondisi yang membebani produksi melalui suatu cara yang tidak pernah dialami dalam periode sebelumnya. **Nasution (2015) dalam Telaumbauna (2017)** menyatakan bahwa kualitas produk dipengaruhi secara langsung oleh 9 bidang dasar atau 9 M, bidang tersebut adalah sebagai berikut:

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

1. *Market* (Pasar)

Jumlah penduduk yang ditawarkan di pasar terus bertumbuh pada laju yang *eksplosif*. Konsumen diarahkan untuk mempercayai bahwa ada sebuah produk yang dapat memenuhi hampir setiap kebutuhan. Pada masa sekarang konsumen meminta dan memperoleh produk yang lebih baik memenuhi ini. Pasar menjadi lebih besar ruang lingkungannya dan secara fungsional lebih terspesialisasi di dalam barang yang ditawarkan. Dengan bertambahnya perusahaan, pasar menjadi bersifat internasional dan mendunia. Akhirnya bisnis harus lebih fleksible dan mampu berubah secara cepat.

2. *Money* (Uang)

Meningkatnya persaingan dalam banyak bidang bersamaan dengan fluktuasi ekonomi dunia telah menurunkan batas laba. Pada waktu yang bersamaan, kebutuhan akan otomatisasi dan pemekanisan mendorong pengeluaran biaya yang besar untuk proses dan pelengkapan yang baru. Penambahan investasi pabrik, harus dibayar melalui naiknya produktivitas, menimbulkan kerugian yang besar dalam memproduksi disebabkan oleh barang afkiran dan pengulang kerjaan yang sangat serius. Kenyataan ini memfokuskan kejadian pada menejer pada bidang biaya kualitas sebagai salah satu dari “titik lunak” tempat biaya operasi dan kerugian dapat diturunkan untuk memperbaiki laba

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.

3. *Management* (Manajemen)

Tanggung jawab kualitas telah didistribusikan antara beberapa kelompok khusus. Sekarang bagian pemasaran melalui fungsi perencanaan produknya, harus membuat persyaratan produk. Bagian perancang bertanggung jawab merancang produk yang akan memenuhi persyaratan itu. Bagian produksi mengembangkan dan memperbaiki kembali proses untuk memberikan kemampuan yang cukup dalam membuat produk yang sesuai dengan spesifikasi rancangan. Bagian pengendalian kualitas merencanakan pengukuran kualitas pada seluruh aliran proses yang menjamin bahwa hasil akhir memenuhi persyaratan kualitas dan kualitas pelayanan, setelah produk sampai pada konsumen menjadi bagian yang penting dari paket produk total. Hal ini menambah beban manajemen puncak, khususnya bertambahnya kesulitan dalam mengalokasikan tanggung jawab yang tepat untuk mengoreksi penyimpangan dari standar kualitas.

4. *Men* (Manusia)

Pertumbuhan yang cepat dalam pengetahuan teknis dan penciptaan seluruh bidang baru seperti elektronika computer menciptakan suatu permintaan yang besar akan pekerja dengan pengetahuan khusus. Pada waktu yang sama situasi ini menciptakan permintaan akan ahli teknik system yang akan mengajak semua bidang spesialisasi untuk bersama merencanakan, menciptakan dan mengoperasikan berbagai system yang akan menjamin suatu hasil yang diinginkan.

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.

5. *Motivation* (Motivasi)

Penelitian tentang motivasi manusia menunjukkan bahwa sebagai hadiah tambahan uang, para pekerja masa kini memerlukan suatu yang memperkuat rasa keberhasilan dalam pekerjaan mereka dan pengakuan bahwa mereka secara pribadi memerlukan sumbangan atas tercapainya tujuan perusahaan. Hal ini membimbing ke arah kebutuhan yang tidak ada sebelumnya yaitu pendidikan kualitas dan komunikasi yang lebih baik tentang kesadaran kualitas.

6. *Material* (Bahan)

Disebabkan oleh biaya produksi dan persyaratan kualitas, para ahli teknik memilih bahan dengan batasan yang lebih ketat daripada sebelumnya. Akibatnya spesifikasi bahan menjadi lebih ketat dan keanekaragaman bahan menjadi lebih besar.

7. *Mechine and mechanization* (Mesin dan Mekanisasi)

Permintaan perusahaan untuk mencapai penurunan biaya dan volume produksi untuk memasarkan pelanggan telah menggunakan penggunaan perlengkapan pabrik yang menjadi lebih rumit dan tergantung pada kualitas bahan yang dimasukkan kedalam mesin tersebut. Kualitas yang baik menjadi faktor yang kritis dalam memelihara waktu kerja mesin agar fasilitas dapat digunakan sebelumnya.

8. *Modern information metode* (metode informasi modern)

Evolusi teknologi computer membuka kemungkinan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengambil kembali, memanipulasi

informasi pada skala yang tidak terbayangkan sebelumnya. Teknologi informasi yang baru ini menyediakan cara untuk mengendalikan mesin dari proses selama proses dan mengendalikan produk bahkan setelah produk sampai ke konsumen. Metode pemrosesan data yang baru dan konstan memberikan kemampuan untuk memanajemeni informasi yang yang bermanfaat, akurat, dan tepat waktu dan bersifat ramalan mendasari keputusan yang membimbing masa depan bisnis.

9. *Mounting product requirement* (Persyaratan Proses produksi)

Kemajuan yang pesat dalam perancangan produk, memerlukan pengendalian yang lebih ketat pada seluruh proses pembuat produk. Meningkatkan persyaratan prestasi yang lebih tinggi bagi produk menekankan pentingnya keamanan dan keterandalan produk

2.3.4 Indikator Kualitas Produk

Menurut garvin dalam **Tjiptono (2012:121)** mengungkapkan bahwa kualitas produk memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kinerja (*performance*)

Kinerja (*performance*) yaitu hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama

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

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.

2. Fitur (*feature*)

Fitur (*feature*) merupakan sebagai aspek, kualitas, atau ciri khas yang menonjol sehingga menjadi daya tarik sesuatu produk.

3. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*)

Dimana produk yang ditawarkan selalu sesuai dengan kenyataannya sehingga para calon pembeli merasa puas.

4. Ketahanan (*durability*)

Daya tahan dimana suatu produk bisa bertahan secara lama tidak mudah rusak.

5. Keandalan (*reability*)

Keandalan adalah suatu penerapan perancangan pada komponen sehingga komponen dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, tanpa kegagalan, sesuai rancangan atau proses yang dibuat.

6. Kemampuan melayani (*Serviceability*)

Kemampuan melayani akan menjadikan diri terbiasa terhubung dengan orang lain. Sifat terhubung ini pasti menciptakan komunikasi dan interaksi positif, yang berpotensi menciptakan kemudahan dan keberuntungan dalam hidup.

7. Estetika (*esthetica*)

Estetika merupakan bagaimana keindahan bisa terbentuk, dan bagaimana supaya dapat merasakannya, sebuah filosofi yang mempelajari nilai-nilai sensoris yang kadang dianggap sebagai penilaian terhadap sentimen dan rasa.

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.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Tingkat baik buruknya sebuah produk yang di terapkan di pemikiran masyarakat.

2.3.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan konsumen

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memperagakan fungsi-fungsinya sebagai upah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan konsumen menurut **irawan (2012)** dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kualitas produk. Konsumen akan puas apabila mendapatkan produk dengan kualitas yang dengan kinerja yang melebihi harapan.

2.4 Layanan Purna Jual

2.4.1 Definisi layanan purna jual

Menurut **Karim (2011:56)**, secara umum pelayanan purna jual sebagai aktivitas pelayanan yang diberikan perusahaan pada saat melakukan pembelian produk. **Sedangkan Siswanto Sutojo (2015:152)** berpendapat layanan purna jual adalah suatu layanan yang disediakan oleh produsen kepada konsumen setelah konsumen tersebut membeli produk dari perusahaan tersebut secara cuma-cuma dalam batas waktu atau batas penggunaan tertentu.

Menurut Basu Swastha (2012:124) layanan purna jual adalah layanan yang diberikan berupa garansi, jasa reparasi, latihantenaga profesional dan cara penggunaan sertajasa pengantaran barang ke rumah.

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.

2.4.2 Indikatorurna jual

Layananurna jual memiliki beberapa unsur, sebagaimana dikemukakan oleh **Karim 2011:56** bahwa unsur-unsur dalam layananurna jual adalah sebagai berikut:

1. Suku cadang

Pelayananurna yang diberikan perusahaan untuk menyediakan suku cadang yang lengkap dan suku cadang yang disediakan adalah suku cadang yang asli dan memiliki kualitas yang baik.

2. Garansi

Jaminan perawatan gratis yang diberikan kepada konsumen setelah membeli produk untuk memberikan perawatan Cuma-Cuma yang meliputi perawatan, perbaikan dan penyediaan peralatan aksesoris.

3. Konsultasi

Pelayananurna jual yang disediakan perusahaan dalam memberikan pelayanan jikalau konsumen menemukan suatu masalah akan produknya.

4. Penyediaan tenaga ahli

Tenaga yang diberikan oleh perusahaan untuk memberikan pelayanan seputar perawatan dan perbaikan pasca pembelian.

2.5 Pandangan Islam Terhadap Pembelian

Keputusan pembelian dalam Islam keterlibatan dalam proses apapun Allah melarang umatnya dalam kerugian, seperti halnya aktivitas pembelian. Kita sebagai manusia harus dapat membedakan antara kebutuhan dan juga keinginan,



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

antara yang baik dan yang buruk. Dalam Islam kebutuhan terbagi menjadi tiga bagian, yaitu :

1. Kebutuhan Dharuriyat adalah kebutuhan yang harus ada atau yang disebut dengan kebutuhan primer.
2. Kebutuhan Hajiat adalah kebutuhan sekunder, dimana bila tidak terwujud tidak akan sampai mengancam keselamatannya.
3. Kebutuhan Tahsiniyat adalah tingkat kebutuhan yang apabila tidak dipenuhi mengancam eksistensi dan tidak akan menimbulkan kesulitan.

Anas bin Malik menuturkan bahwa pada masa Rasulullah SAW pernah terjadi harga-harga membubung tinggi. Para sahabat lalu berkata kepada Rasul, *“Ya Rasulullah SAW tetapkanlah harga demi kami”* Rasulullah SAW menjawab : *“Sesungguhnya Allah SWT lah zat yang menetapkan harga, yang menahan, yang mengulurkan, dan yang maha pemberi rezeki. Sungguh, aku berharap dapat menjumpai Allah SWT tanpa ada seorang pun yang menuntutku atas kezaliman yang aku lakukan dalam masalah darah dan tidak juga dalam masalah harta”* (HR Abu Dawud, Ibnu Majah dan At-Tirmidzi)

Menurut pandangan Islam mengenai pengambilan keputusan berdasarkan **Q.S Al-Maidah ayat 100** Yaitu :

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْخَبِيثُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَبِيثِ فَاتَّقُوا اللَّهَ يَا أُولِي الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ١٠٠

Artinya : *“Katakanlah : tidak sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu, maka bertakwalah kepada Allah hai orang-orang yang berakal, agar kamu mendapat keberuntungan.”*

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.

Dengan kata lain, sedikit perkara halal yang bermanfaat lebih baik dari pada banyak haram yang dapat menimbulkan mudharat. Kepada orang-orang yang berakal sehat dan lurus, jauhilah hal-hal yang bersifat haram, tinggalkanlah hal-hal yang bersifat haram dan terimalah hal-hal yang bersifat halal dan cukuplah dengannya, karena jika kita meninggalkan sesuatu yang bersifat haram kita akan mendapatkan keberuntungan di dunia dan akhirat

2.6 Deskripsi Konsep Operasional Penelitian

Berdasarkan variabel keputusan pembelian, harga, kualitas produk dan layanan purna jual ditentukan oleh indikator-indikator sebagai berikut:

Tabel 2.1: Konsep Operasional Variabel

NO	Variabel	Devenisi variable	Indicator	Skala
1.	Keputusan Pembelian (Y)	keputusan pembelian merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mengkombinasikan pengetahuan yang diperoleh untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif sehingga dapat memutuskan salah satu produk. Peter dan Olson (2013:163)	1.Kemantapan pada sebuah produk 2.Kebiasaan dalam membeli produk 3.Kecepatan dalam membeli suatu produk Kotler (2012)	<i>Likert</i>
2.	Kualitas Produk (X2)	Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi kehandalan, daya tahan, ketetapan, kemudahan operasi, dan perbaikan produk, serta atribut bernilai lainnya. Setiap perusahaan yang menginginkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan,	1. <i>Performance</i> 2. <i>Fuature</i> 3. <i>Conformance to specification</i> 4. <i>Durability</i> 5. <i>Realibility</i> 6. <i>Serviceability</i> 7. <i>Esthetica</i> 8. <i>Perceived quality</i> Tjiptono (2012:121)	<i>Likert</i>

		maka akan berusaha membuat produk yang berkualitas, yang ditampilkan baik melalui ciri-ciri luar (design) produk maupun inti (core) produk itu sendiri. Kotler dan Amstrong (2010:27)		
3.	Layanan Purna Jual (X3)	Pelayanan purna jual sebagai aktivitas pelayanan yang diberikan perusahaan pada saat melakukan pembelian produk. karim (2011:56)	1. Suku cadang 2. Pelayanan Garansi 3. Konsultasi 4. Penyediaan tenaga ahli Karim 2011:56	Likert

2.7 Penelitian Terdahulu

Table 2.2 Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Publikasi Jurnal	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Baruna Hadi Brata, et al (2017)	<i>The influence of Quality Product, Price, Promotion and Location to Product Purchase Decision on Nitchi at PT. Jaya Swaraya Agung in Central Jakarta</i>	Saudi Journal of business and management studies, Vol. 2, Issue. 4	Variabel indenpenden : <i>Quality Product (x1), Price (x2), Promotion (x3) and Location (x4)</i> Variabel dependen : <i>Product Purchase Decision(y)</i>	Dari hasil penelitian <i>Quality Product(x1), Price (x2), Promotion (x3) and Location (x4)</i> berpengaruh terhadap <i>Product Purchase Decision(y)</i>
Dzulkifli Aziz Mutalib (2018)	<i>The effect of Price, Brand, and After Sale Service to the Purchasing Decision Motorcycle Yamaha matic at PT. Hasjrat</i>	International journal of scientific & engineering research Vol. 9, Issue. 4	Variabel indenpenden : <i>Price (x1), Brand (x2), and After Sale Service (x3)</i> Variabel dependen : <i>Purchasing Decision (y)</i>	Dari hasil penelitian <i>Price (x1), Brand (x2), and After Sale Service (x3)</i> berpengaruh terhadap <i>Purchasing Decision (y)</i>



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

	<i>Abadi Branch Kendari</i>			
Asnandar Simanjuntak (2018)	Pengaruh kualitas produk dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian (survei pada konsumen sepedamotor merek Honda di Kota Malang)	Jurnal administrasi bisnis, vol. 55, No. 3	Variabel indenpenden : Kualitas produk (x1) Layanan purna jual (x2) Variabel dependen : Keputusan pembelian (y)	Dari hasil penelitian kualitas produk (x1) dan layanan purna jual (x2) berpengaruh terhadap keputusan pembelian (y)
Ahmad Tarmizi (2016)	Pengaruh layanan purna juak terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Jaya Indah Motor cabang Jambi	Jurnal ilmiah universitas Batanghari Jambi, Vo. 16, no. 3	Variabel indenpenden : Layanan purna jual (x) Variabel dependen : Keputusan pembelian (y)	Dari hasil penelitian layanan purna jual (x) berpengaruh terhadap keputusan pembelian (y)
Dita Amanah dan Sevi Martini (2014)	Pengaruh harga, citra merek dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT. Intraco penta, Tbk cabang Palembang	Jurnal Quanomic, Vol. 2, No. 1	Variabel indenpenden : Harga (x1) Citra merek (x2) Layanan purna jual (x3) Variabel dependen : Keputusan pembelian (y)	Dari hasil penelitian harga (x1), citra merek (x2) dan layanan purna jual berpengaruh terhadap keputusan pembelian (y)
Dian Yunita, et al (2017)	<i>Model of purchasing decision of generator set : analysis of product quality, price and service at PT. Hartekprima</i>	Scholars journal of economics, business and management, Vol. 4, No. 11	Variabel indenpenden : <i>product quality(x1), price (x2), service (x3)</i> variabel dependen : <i>purchasing decision (y)</i>	Dari hasil penelitian <i>product quality(x1), price (x2), service (x3)</i> berpengaruh terhadap <i>purchasing decision (y)</i>

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.

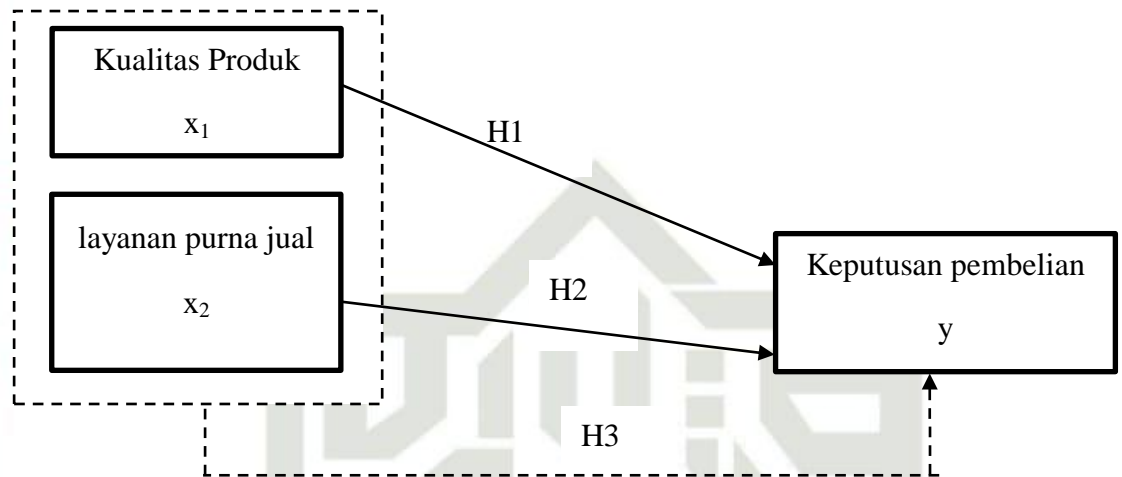
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

	<i>Listrindo</i>			
Angelina Rares (2015)	<i>The effect of the price, promotion, location, brand image and quality product towards the purchase decision of consumers at bengkel gaoel store Manado town square</i>	Jurnal EMBA, vol. 3, No. 2	Variabel indenpenden : <i>Price (x1), promotion (x2), location (x3), brand image (x4) and quality product (x4)</i> Variabel dependen : <i>purchase decision (y)</i>	Dari hasil penelitian <i>price (x1) dan quality product (x4)</i> berpengaruh terhadap <i>purchase decision (y)</i>
Raditya Bayu (2019)	<i>Analisis of the effect of brand image, product quality and after sale service on repurchase decision of samsung smartphone</i>	Russian journal of agricultural and social, Vol. 8	Variabel indenpenden : <i>brand image (x1), product quality (x2) after sale service (x3)</i> Variabel dependen : <i>repurchase decision (y)</i>	Dari hasil penelitian <i>product quality (x2) after sale service (x3)</i> berpengaruh terhadap <i>repurchase decision (y)</i>
Dewi Indah Kurniawati (2017)	<i>Brand image, quality product and price marcks venus powder on purchase decision it's impact customer satisfaction</i>	Jurnal ekonomi, vol. 19, No. 3	Variabel indenpenden : <i>Brand image (x1), quality product (x2) price (x3)</i> Variabel depnden : <i>purchase decision (y)</i>	Dari hasil penelitian <i>Brand image (x1), quality product (x2) price (x3)</i> berpengaruh terhadap <i>purchase decision (y)</i>
Amron (2018)	<i>Effects of Product Quality, Price and Brand Image on The Buying Decision of City Car Product</i>	<i>Archives of Business Research Vol.6, No.4</i>	Variabel indenpenden : <i>Product Quality (X1) Price (X2) Brand Image (X3)</i> Variabel dependen : <i>Buying Decision (Y)</i>	Dari hasil penelitian <i>Product Quality (X1), Price (X2), Brand Image (X3)</i> berpengaruh terhadap <i>Buying Decision (Y)</i>

2.8 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Santri Zulaicha, Rusda Irawati (2016) dan Rahmawati Helvy Tunjungsari, Sri Setyo Iriani (2015).

2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian **Sugiyono(2010)**.

Kotler dan Amstrong (2010:27) Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi kehandalan, daya tahan, ketetapan, kemudahan operasi, dan perbaikan produk, serta atribut bernilai lainnya. Setiap perusahaan yang menginginkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan berusaha membuat produk yang berkualitas, yang ditampilkan baik melalui ciri-ciri luar (*design*) produk maupun inti (*core*) produk itu sendiri. Dan berdasarkan penelitian yang dilakukan **Baruna Hadi Brata, et al (2017)**, bahwa kualitas merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut **Karim (2011:56)**, secara umum pelayanan purna jual sebagai aktivitas pelayanan yang diberikan perusahaan pada saat melakukan pembelian produk. Dan berdasarkan penelitian yang dilakukan **Dzulkipli Aziz Mutalib (2018)**, bahwa layanan purna jual berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh **Raditya Bayu (2019)**, bahwa kualitas produk dan layanan purna jual berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian konsumen. Dari hasil penelitian yang bersumber dari beberapa jurnal dan terlampir pada tabel penelitian terdahulu dapat disimpulkan hipotesis pada penelitian ini adalah :

H₁= Diduga Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pengguna laptop Acer di kelurahan tirta siak kecamatan payung sekaki pekanbaru.

H₂= Diduga Layanan Purna Jual berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pengguna laptop Acer di kelurahan tirta siak kecamatan payung sekakipekanbaru.

H₃= Diduga Kualitas Produk, Layanan Purna Jual berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pengguna laptop Acer di kelurahan tirta siak kecamatan payung sekakiPekanbaru.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Tirtasiak Pekanbaru, Kecamatan Payung Sekaki, Provinsi Riau, Indonesia. penelitian ini dilakukan pada bulan April sampai Juni 2019

1.2 Jenis dan Sumber Data

1.2.1 Data Primer

Menurut **Mustafa (2013)** dalam **Nababan (2017)** menyatakan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh berdasarkan pengukuran secara langsung oleh peneliti dari sumbernya (subjek penelitian). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan responden yang diperoleh melalui kuesioner tentang Harga Kualitas Produk, Layanan Purna Jual dan Keputusan Pembelian pada pengguna laptop Acer di kelurahan tirta siak Pekanbaru.

Data penelitian dari penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yang meliputi identitas dan juga tanggapan dari responden yang menggunakan laptop merek Acer.

1.2.2 Data Sekunder

Menurut **Mustafa (2013)** dalam **Nababan (2017)** data skunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, dan telah terdokumentasikan sehingga peneliti tinggal menyalin data tersebut untuk kepentingan penelitiannya

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.

Adapun data yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini data seluruh masyarakat Kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru dan juga data survei yang dilakukan oleh peneliti pada masyarakat Kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru yang menggunakan produk laptop merek Acer serta literatur yang relevan seperti jurnal, buku referensi, dan lain-lain yang dianggap perlu dalam penelitian ini.

1.3 Populasi dan Sampel

1.3.1 Populasi

Menurut **Sugiyono (2014:115)**, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun populasi yang memenuhi syarat dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang tinggal di Kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru. dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara jelas yang menggunakan Laptop Acer.

1.3.2 Sampel

Menurut **Sugiyono (2014:116)**, Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan di kota Pekanbaru. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sampel yang diambil berdasarkan teknik *Probability Sampling* yang mana salah satu teknik penentuan sampel dalam teknik tersebut adalah teknik *Simple Randeom Sampling*, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (masyarakat) untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri

Adapun kriteria pengambilan sampel pada penelitian ini adalah:

- a. Masyarakat Kelurahan Tirtasiak Pekanbaru
- b. Masyarakat yang membeli produk laptop merek Acer
- c. Masyarakat Kelurahan Tirtasiak Pekanbaru dengan rentang umur 12-55 tahun.

Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik *incidental*, seperti yang dikemukakan **Sugiyono (2011)** dalam **Mukhlis (2015)** bahwa *sampling incidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini berdasarkan pendapat **Donald R Cooper dalam Sugiyono (2012)** dalam **Permata dkk (2018)** dikatakan bahwa formula dasar dalam menentukan ukuran sampel untuk populasi yang tidak teridentifikasi secara pasti jumlahnya, sampel ditentukan secara langsung sebesar 100 orang. Jadi sampel yang akan dipilih oleh penulis sebagai sumber data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah 100 orang

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.

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

masyarakat yang tinggal di Kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru yang membeli laptop Acer dan berumur 12- 55 tahun.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Seperti yang dikemukakan oleh **Sugiyono (2011)** dalam **Muchlis (2015)**, pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*)/survei atau lain-lain. Bila dilihat dari sumber data, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik-teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, kuesioner, observasi, dan gabungan ketiganya.

Pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1.4.1 Kuesioner

Menurut **Sugiyono (2014:199)**, mengatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Mengumpulkan data dengan mengirim pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden, dilakukan dengan menyebar *form* kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang meliputi variabel penelitian kepada masyarakat kelurahan tirta siak pekanbaru yang mempunyai laptop Acer. Penggunaan kuesioner bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta mendukung penelitian.

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

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan model Skala *Likert*. digunakan untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam Skala *Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-item* instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban atas setiap *item* instrument yang menggunakan Skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negative. Untuk mengukur variabel diatas digunakan Sakala *Likert* sebanyak lima tingkat sebagai berikut:

- a. Sangat setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Netral (N)
- d. Tidak setuju (TS)
- e. Sangat tidak setuju (STS)

Setiap poin jawaban memiliki skor berbeda-beda, yaitu untuk jawaban SS memiliki skor 5, jawaban S memiliki skor 4, jawaban N memiliki skor 3, jawaban TS memiliki skor 2, dan jawaban STS memiliki skor 1.

Metode ini digunakan agar peneliti dapat mengetahui dan memiliki data mengenai penilaian yang diberikan oleh setiap masyarakat yang untuk selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.

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

1.5 Teknik Analisis data

1.5.1 Analisis Kuantitatif

Menurut **Sugiyono (2011)** dalam **Muchlis (2015)** menyatakan bahwa penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak (*random sampling*), pengumpulan data berdasarkan instrument penelitian, analisis dan bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut **Burns dan Bush** dalam **Mangkunegara (2011)** penelitian kuantitatif adalah penelitian yang membutuhkan penggunaan struktur pertanyaan dimana pilhan-pilihan jawabannya telah disediakan dan membutuhkan banyak responden. Format yang didapat berupa angka dan *numeric*.

1.6 Uji Kualitas Data

1.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (**Sugiyono, 2016:121**).

Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari kuisisioner dan responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai *Corected Item to Total Corelation* atau nilai r_{hitung} harus berada diatas 0,3. Hal ini dikarenakan jika r_{hitung} lebih kecil dari

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

0,3 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dari item-item pertanyaan lainnya dari pada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid.

1.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama pula. Salah satu teknik untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen adalah teknik *Alpha Cronbach*. Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, bila koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* $> 0,6$. (Ghozali, 2013:47).

1.7 Uji Asumsi Klasik

Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah, uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

1.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah langkah awal yang dilakukan untuk setiap analisis multivariate, khususnya jika tujuannya adalah inferensial. Tujuannya untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam pengujian ini menggunakan analisis grafik. Data yang berdistribusi normal jika data tersebut berbentuk sebuah lonceng yang kedua sisinya tidak terhingga atau data menyebar disepanjang garis diagonal (Suliyanto, 2011:69).

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

1.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak (Suliyanto, 2011:81). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam regresi maka dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor*(VIF). Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan tingkat multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai ≥ 10 .

1.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residu pengamatan lain. Maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas, kebanyakan data *cross section* mengandung situasi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran. Untuk membuktikan ada tidaknya gangguan heteroskedastisitas. Jika *Scatterplot* membentuk *polatorrent* (menyebarkan) maka regresi tidak mengalami gangguan heterokedastisitas dan sebaliknya (Suliyanto, 2011: 95)

1.7.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan korelasi pada tempat yang berdekatan datanya yaitu *cross sectional*. Autokorelasi merupakan korelasi *time series*(lebih menekankan pada dua data penelitian berupa data rentetan waktu). Cara mendeteksi ada tidaknya gejala autokorelasi adalah dengan menggunakan nilai DW (Durbin Watson) dengan kriteria pengambilan jika D-W sama dengan 2,

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

maka tidak terjadi autokorelasi sempurna sebagai *rule of thumb* (aturan ringkas), jika nilai D-W diantara 1.5 – 2,5 maka tidak mengalami gejala autokorelasi Ghazali(2012) dalam Muchlis (2015).

1.8 Uji Hipotesis

1.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linier berganda. Menurut Sugiyono, (2010:237) teknik regresi linier berganda didasari pada pengaruh fungsional ataupun kausal dua independen dengan satu variabel dependen. Rumus yang digunakan dalam metode analisis regresi berganda adalah:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Pembelian

a = Konstanta

X1 = Kualitas Produk

X2 = Layanan Purna Jual

e = Faktor pengganggu atau Error

1.8.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel bergantungnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel (Suliyanto,2011:39).

Nilai R^2 yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel

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

dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Semakin besar mendekati 1 nilai R^2 semakin besar kontribusi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

0	= tidak berkolerasi
0,1 – 0,20	= sangat rendah
0,21 – 0,40	= rendah
0,41 – 0,60	= agak rendah
0,61 – 0,80	= cukup
0,81 – 0,99	= tinggi
1	= sangat tinggi

3.8.3 Uji t (uji parsial)

Uji t yaitu uji parsial digunakan untuk melihat “keberartian” variabel bebas (X_1) Kualitas Produk, (X_2) dan layanan purna jual berpengaruh dengan terikat (Y) Keputusan Pembelian. Uji t yaitu pengujian hipotesis variabel X terhadap variabel Y secara parsial atau satu per satu (**Suliyanto, 2011: 55**), dengan rumus sebagai berikut:

Adapun kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka:

H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh secara parsial antara Kualitas Produk, dan layanan purna jual terhadap Keputusan Pembelian.

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

b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$ maka:

H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara Kualitas Produk, dan layanan purna jual terhadap Keputusan Pembelian.

1.8.3 Uji F

Pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara semua variabel bebas yaitu (X1) Kualitas Produk, (X2) Layanan Purna Jual dan variabel terikat yaitu (Y) Keputusan Pembelian, apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh (X1) Kualitas Produk, (X2) layanan Purna jual terhadap (Y) Keputusan Pembelian sebagai variabel terikatnya (Suliyanto, 2011: 55).

Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig < \alpha$ maka:

H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh secara simultan antara Kualitas Produk, dan layanan purna jual terhadap Keputusan Pembelian.

b. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig > \alpha$ maka:

H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan antara Kualitas Produk, dan layanan purna jual terhadap Keputusan Pembelian.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat ini dipimpin oleh kepala suku disebut batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dayung Payung Sekaki terletak di muara sungai Siak.

Pada tanggal 9 april tahun 1689, telah diperbaharui sebuah perjanjian antara kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) dimana dalam perjanjiana tersebut Belanda diberi hak yang lebih luas. Diantaranya pembebasan cukai dan monopoli terhadap beberapa jenis barang dagangan. Sealin itu Belanda juga mendirikan Loji di Pteapahan yang saat ini merupakan kawasan maju dan cukup penting.

Karena kapal Belanda tidak dapat masuk ke Petapahan, maka Senapelan menjadi tempat perhentian kapal-kapal Belanda, selanjutnya pelayaran ke Petapahan dilanjutkan dengan perahu-perahu kecil, dengan kondisi ini Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penumpukan berbagai komoditi perdagangan baik dari luar untuk diangkat ke pedalaman maupun dari pedalaman untuk keluar berupa bahan tambang seperti timah, emas, barang kerajinan kayu dan hasil hutan lainnya.

Terus berkembang Payung Sekaki atau Senapelan memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis dan kondisi sungai Siak yang tenang dan dalam membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga merangsang

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.



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.

berkembangnya sarana jalan darat melalui rute taratak buluh (sungai keletut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting.

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan kerajaan Siak Sri Indrapura semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau disekitar lokasi mesjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang diinisias tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser disekitar pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari selasa Tahun 1204 H. Bersamaan dengan tanggal 23 juni 1784 M oleh sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari kota Pekanbaru.

Sejak ditinggal sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk besar yaitu, Datuk Lia Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Mereka tidak memiliki wilayah sendiri tetapi mendampingi Datuk Bandar. Keempat Datuk tersebut bertanggung jawab kepada sultan Siak dan jalanya pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar.

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

Selanjutnya perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan :

1. SK Kerajaan Bersluit Van Inlandesh Zeltbestuur Van Siak No. 1 tanggal 19 oktober 1919, Pekanbaru bagian dari kerajaan Siak yang disebut District.
2. Tahun 1923 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang Controler berkedudukan di Pekanbaru.
3. Tanggal 8 maret 1942 Pekanbaru di pimpin seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikelan GUNCO.
4. Ketetapan Gubernur sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte atau kota B.
5. UU No. 22 tahu 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status kota kecil.
6. UU No. 8 tahun 1956 status kota Pekanbaru sebagai kota kecil.
7. UU No. 1 tahun 1957 status kota Pekanbaru menjadi kota Praja.
8. Kemandagri No. 52/1.44-25 tanggal 20 januari 1959 Pekanbaru berubah enjadi ibukota Provinsi Riau.
9. UU No. 18 tahun 1965 resi pemakaian sebutan Kota Madya Pekanbaru.
10. UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kota Madya berubah menjadi kota Pekanbaru.

4.2 Pekanbaru Sebagai Ibu Kota Provinsi Riau

Berdasarkan Penetapan Gubernur Sumatera di Medan No. 103 tanggal 17 1956, Kota Pekanbaru dijadikan Daerah Otonomi yang disebut Harminte (Kota



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

Baru) sekaligus dijadikan kota Praja Pekanbaru, dan pada tahun 1958, pemerintah pusat yang dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri RI mulai menetapkan ibukota Provinsi Riau secara permanen. Sebelumnya kota Tanjung Pinang kepulauan Riau ditunjuk sebagai ibu kota provinsi hanya bersifat sementara. Dalam hal ini Menteri dalam Negeri RI telah mengirim surat kawat kepada Gubernur Riau tanggal 30 Agustus 1958 No. Sekr 15/156.

Untuk menanggapi maksud surat kawat tersebut, dengan penuh pertimbangan yang dapat dipertanggungjawabkan, maka Badan Penasehat meminta Gubernur supaya membentuk suatu panitia khusus. Dengan surat keputusan Gubernur Kepala Daerah Swantara tingkat 1 Riau tanggal 22 september 1958 No. 21/0/3-D/58 dibentuk panitia Penyelidik Penetapan Ibukota Daerah Swantara Tingkat 1 Riau.

Panitia ini telah berkeliling keseluruh daerah Riau untuk mendengar pendapat pemuka masyarakat, penguasa perang Riau Daratan dan penguasa perang Riau Kepulauan. Dari angket langsung yang diadakan panitia tersebut maka diambilah ketetapan bahwa Kota Pekanbaru terpilih sebagai ibukota Provinsi Riau. Keputusan ini langsung disampaikan kepada Menteri Dalam Negeri RI. Akhirnya tanggal 20 januari 1959 dikeluarkan Surat Keputusan dengan No. Des. 52/1/44-25 yang menetapkan Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau sekaligus Pekanbaru memperoleh status Kota Madya Tingkat II Pekanbaru.

Untuk merealisasikan ketetapan tersebut. Pemerintah pusat membentuk panitia interdepartemental, karena pemindahan ibukota dari Tanjung Pinang ke

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

Pekanbaru menyangkut kepentingan semua Departemen. Sebagai pelaksana di daerah di bentuk suatu badan di Pekanbaru yang diketuai oleh penguasa peprang Riau Daratan Letkol Kaharuddin Nasution.

Sejak itulah mulai di bangun Kota Pekanbaru dan untuk tahap pertama mempersiapkan sejumlah bangunan dalam waktu singkat agar dapat menampung pemindahan secara simultan terus dilaksanakan, perubhana struktur pemerintahan daerah berdasarkan Pampres No. 6/1956 sekaligus direalisasi Gubernur Provinsi Riau Mr. S. M. Amin digantikan oleh Letkol Kaharuddin Nasution yang dilantik digedung sekolah Pei Ing Pekanbaru tanggal 6 januari 1960, karena kota Pekanbaru mempunyai gedung yang reperesantif, maka dipakailah gedung sekolah Pei Ing untuk tempat upacara.

4.3 Visi Misi Kota Pekanbaru

Pernyataan visi yang di rumuskan oleh aparat penyelenggara Pemerintah Kota Pekanbaru menuju tahun 2025 adalah “Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Kebudayaan Melayu Menuju Masyarakat Sejahtera yang Berlandaskan Iman Taqwa” Visi Tersebut mengandung makna sebagai berikut:

- a. Pusat perdagangan dan jasa, menggambarkan keadaan masyarakat kota Pekanbaru yang diinginkan dalam dekade tahun kedepan. Pemerintah kota Pekanbaru dengan dukungan masyarakatnya yang dinamis akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mewujudkan kota Pekanbaru menjadi pusat perdagangan dan jasa di kawasan Sumatera.

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- b. Pusat pendidikan, Pemerintah kota Pekanbaru kedepan akan selalu berusaha untuk memperdayakan masyarakatnya agar dapat berperan serta aktif meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam rangka menciptakan pembangunan manusia yang seutuhnya. Pemberdayaan sumber daya manusia lebih diarahkan kepada terwujudnya saran dan prasarana pendidikan formal dan non formal dibidang keahlian dan kejujuran yang terpadu yang dikuti dengan upaya penyiapan saran dan prasarana pendidikan sampai perguruan tinggi. Dengan langkah tersebut, sangat diharapkan dalam dekade 20 tahun kedepan di kota Pekanbaru akan dapat tersedia saran dan prasarana pendidikan yang lengkap dan unggul.
- c. Pusat kebudayaan melayu merupakan refleksi dari peradaban tatana nilai-nilai budaya luhur masyarakat kota Pekanbaru yang menutup dalam mempertahankan, melestarikan, mengahayati, mengmalakan, dan menumbuh kembangkan budaya melayu. Kehendak menjadikan kota Pekanbaru sebagai pusat kebudayaan melayu antara lain akan diarahkan kepda tampilnya identitas fisik bangunan yang mencerminkan kepribadian daerah, adanya kawasan beridentitas adat melayu serta semakin mantapknya kehidupan adat yang digali dari nilai-nilai luhur budaya melayu.
- d. Masyarakat sejahtera berlandaskan iman taqwa merupakan salah satu tujuan kehidupan masyarakat kota Pekanbaru pada dekade 20 tahun ke depan. Dalam kondisi ini dicita-citakan masyrakat akan dapat hidup di lingkungan yang relatif aman, bebas dari rasa takut sebra berkecukupan lahir dan batin secara seimbang dan selaras, baik material maupun spritual yang didukng

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

dengan terpenuhinya kualitas gizi, kesehatan, kebersihan, dan lingkungan. Berlandaskan iman taqwa merupakan landasan spritual moral, norma, dan etika dimana masyarakat pada kondisi tertentu mempunyai pikiran, akal sehat, dan daya tangkal terhadap segala sesuatu yang emrugikan dengan memperkokoh sikap dan perilaku individu melalui pembinaan agama bersama-sama yang tercermin dalam kehidpuan yang harmonis, seimbang, dan selaras

4.4 Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

a. Letak dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara 101°14'-101°34' Bujur Timur dan 0°25'-0°45' Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter. Permukaan wilayah bagian utara dilandai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar 5-11 meter. Dari hasil pengukuran/pematokan oleh Badan Pertahanan Nasional (BPN) Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 KM², terdiri dari 12 Kecamatan dan 58 Kelurahan.

b. Batas

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

Sebelah Utara	: Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
Sebelah Selatan	: Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
Sebelah Timur	: Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
Sebelah Barat	: Kabupaten Kampar

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

c. Sungai

Kota Pekanbaru dibelah oleh anak Sungai Siak yang mengalir dari barat ketimur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Sekutul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan, dan Sungai Sail. Sungai siak merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman menuju perkotaan serta daerah lainnya.

d. Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim ytopis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1°C-35,6°C dan suhu minimum antara 20,2°C-23,0°C. Curah hujan antara 38,6-43,0 mm/tahun dengan keadaan musim kemarau berkisar jatuh pada bulan mei s/d agustus, kelembapan maksimum antara 96%-100% dan kelembapan minimum 46%-62%.

e. Jarak Ibukota

Kota Pekanbaru merupakan Ibukota Provinsi Riau yang mempunyai jarak lurus dengan kota-kota lain sebagai Ibukota daerah T.k II lainnya, sebagai berikut :

Pekanbaru – Taluk Kuantan	: 118 Km
Pekanbaru – Rengat	: 159 Km
Pekanbaru – Tembilahan	: 213,5 Km
Pekanbaru – Siak	: 74,5 Km
Pekanbaru – Kerinci	: 33,5 Km
Pekanbaru – Bangkinang	: 51 Km
Pekanbaru – Pasir Pengaraian	: 132,5 Km
Pekanbaru – Bengkalis	: 128 Km

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.

Pekanbaru – Bagan Siapi-api : 192 Km

Pekanbaru – Dumai : 125 Km

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Riau 2018

Keberadaan kota Pekanbaru merupakan dasar dekonsentrasi sebagaimana di maksud dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 03 Tahun 2003. Kota Pekanbaru dibagi atas 12 Kecamatan yang terdiri dari 58 Kelurahan/desa. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 04 Tahun 2003, kota Pekanbaru diibagi atas 58 Desa/Kelurahan., masing-masing kepala desa/kelurahan bertanggung jawab kepada camat, untuk lebih jelasnya dapat dilihat di tabel berikut :

Tabel 4.1 : Jumlah Kecamatan, Kelurahan, dan Perangkat Kelurahan di Kota Pekanbaru 2018

NO	Kecamatan	Jumlah Desa/Kelurahan	Perangkat Desa/Kelurahan	
			RW	RT
1	Tampan	4	45	211
2	Payung Sekaki	4	33	155
3	Bukit Raya	4	55	222
4	Marpoyan Damai	5	63	308
5	Tenayan Raya	4	70	284
6	Lima Puluh	4	30	122
7	Sail	3	18	74
8	Pekanbaru Kota	6	42	132
9	Sukajadi	7	38	148
10	Senapelan	6	42	151
11	Rumbai	5	39	176
12	Rumbai Pesisir	6	64	278
Jumlah		58	539	2266

Sumber : Badan Statistik Pusat Pekanbaru 2018

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

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa kota Pekanbaru yang berjumlah 12 kecamatan dengan jumlah desa/kelurahan sebanyak 58, dengan jumlah kelurahan terbanyak terdapat di kecamatan Sukajadi yakni 7 desa/kelurahan dan yang paling sedikit adalah kecamatan Sail dengan jumlah 3 desa/kelurahan. Sedangkan jumlah RT dan RW masing-masing 539 dan 2236.

4.5 Keadaan Penduduk

Penduduk kota Pekanbaru sangat multi etnis dan heterogen, pertumbuhan penduduk yang tinggi di kota Pekanbaru disebabkan oleh beberapa hal lainnya diantaranya :

- a. Fungsi kota merupakan pusat pemerintah, perdagangan, pendidikan, jasa, industri, dan maskapai asing.
- b. Tingginya tingkat pertumbuhan ekonomi di kota Pekanbaru.
- c. Tingginya tingkat urbanisasi di kota Pekanbaru.
- d. Merupakan daerah lintas antar provinsi yang mengakibatkan banyaknya pendatang di kota Pekanbaru.
- e. Perkembangan perkebunan di *Hinterland* kota.

Jumlah penduduk yang bermukim di kawasan barat dan selatan kota sekitar 70% dari total jumlah penduduk, sedangkan di kawasan utara dan timur kota hanya sekitar 30%. Hal ini disebabkan karena pembangunan kota selama ini lebih terkonsentrasi di kawasan barat dan selatan kota Pekanbaru.

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

4.6 Jumlah penduduk kota Pekanbaru

Sejak tahun 2010 Pekanbaru adalah kota ketiga dengan jumlah penduduk terbanyak di pulau Sumatera, setelah Medan dan Palembang. Laju pertumbuhan ekonomi Pekanbaru cukup padat, menjadi laju pertumbuhan penduduknya.

Untuk lebih jelasnya berikut laju pertumbuhan penduduk perkecamatan kota Pekanbaru :

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan Di Kota Pekanbaru, 2010,2016, dan 2017.

Kecamatan	Jumlah Penduduk			Laju Pertumbuhan Penduduk Tahunan (%)	
	2010	2016	2017	2010-2017	2016-2017
Tampian	171.830	269.062	285.935	66,40	6,27
Payung Sekaki	86.949	90.665	90.902	4,55	0,26
Bukit Raya	92.433	103.114	103.722	12,21	0,59
Marpoyan Damai	126.220	131.245	131.362	4,07	0,59
Tenayan Raya	124.201	158.519	162.530	30,86	0,09
Lima Puluh	41.335	41.437	42.469	2,74	2,49
Sail	21.439	21.479	22.015	2,69	2,50
Pekanbaru Kota	25.063	25.094	25.719	2,62	2,49
Sukajadi	47.178	47.364	48.544	2,90	2,49
Senapelan	36.436	36.548	37.459	2,81	2,49
Rumbai	64.893	67.523	67.570	4,13	0,07
Rumbai Pesisir	65.061	72.516	72.864	11,99	0,48
Jumlah Total	903.938	1.064.566	1.091.088	20,82	2,49

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru 2018

Terlihat pada tabel diatas bahwa setiap tahunnya laju pertumbuhan penduduk selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, dan untuk lebih detailnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini jumlah penduduk kota Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin :

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 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Rasio Jenis Kelamin Perkecamatan Di Kota Pekanbaru 2017.

No	Penduduk				
	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Rasio Jenis Kelamin
1	Tampan	146.960	138.972	283.932	105,75
2	Payung Sekaki	46.476	44.426	90.902	104,61
3	Bukit Raya	53.757	49.965	103.722	107,59
4	Marpoyan Damai	68.104	63.258	131.362	107,66
5	Tenayan Raya	83.837	78.693	162.530	106,54
6	Lima Puluh	21.138	21.331	42.469	99,10
7	Sail	10.994	11.021	22.015	99,76
8	Pekanbaru Kota	13.031	12.687	25.719	102,72
9	Sukajadi	24.115	24.429	48.544	98,71
10	Senapelan	18.590	18.869	37.459	98,52
11	Rumbai	35.370	32.200	67.570	109,84
12	Rumbai Pesisir	37.544	35.320	72.864	106,30
Jumlah Total		559.917	531.171	1.091.088	105,41

Sumber : Badan Pusat Statistik Pekanbaru 2018

Tabel 4.4 Table Jumlah Konsumen Laptop Acer Berdasarkan Keputusan Pembelian Konsumen

No	Nama produk	Jumlah
1	Acer	16
2	Toshiba	9
3	Asus	12
4	Apple	4

Data : survei pada masyarakat kelurahan Tirta Siak Pekanbaru 3 Januari 2019

Dari data di atas pengguna Laptop di kelurahan Tirta Siak Pekanbaru paling banyak digunakan dengan merek lain seperti Asus dan merek lainnya. Itu dikarenakan masyarakat lebih memilih laptop Acer sebagai suatu media yang membantu penyelesaian pekerjaan lebih cepat dan menggunakan laptop lebih flexible, disusul dengan merek Asus sebanyak 12 orang kemudian Toshiba sebanyak 9 orang dan pengguna Apple sebanyak 4 orang.

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

Pada dasarnya konsumen menggunakan laptop dengan merek Acer ini dikarenakan masyarakat lebih melihat dari segi ketahanan produk, serta fitur yang ada. Selain itu sebagian besar konsumen saat ini sangat kritis dalam memilih produk yang akan dikonsumsi karena kualitas produk merupakan bagian yang sangat penting bagi konsumen. Bukan hanya terhadap konsumen yang menggunakan produk bersangkutan. Selain itu konsumen juga memandang dari sisi pelayanan, fasilitas dan garansi yang di sediakan. Dimana konsumen lebih tetapi juga dapat mempengaruhi orang lain yang bukan pengguna produk tersebut. Karena saat seseorang kecewa dengan suatu produk, dia akan bercerita dengan orang lain mengenai pengalamannya.

Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Di Kelurahan Tirta Siak

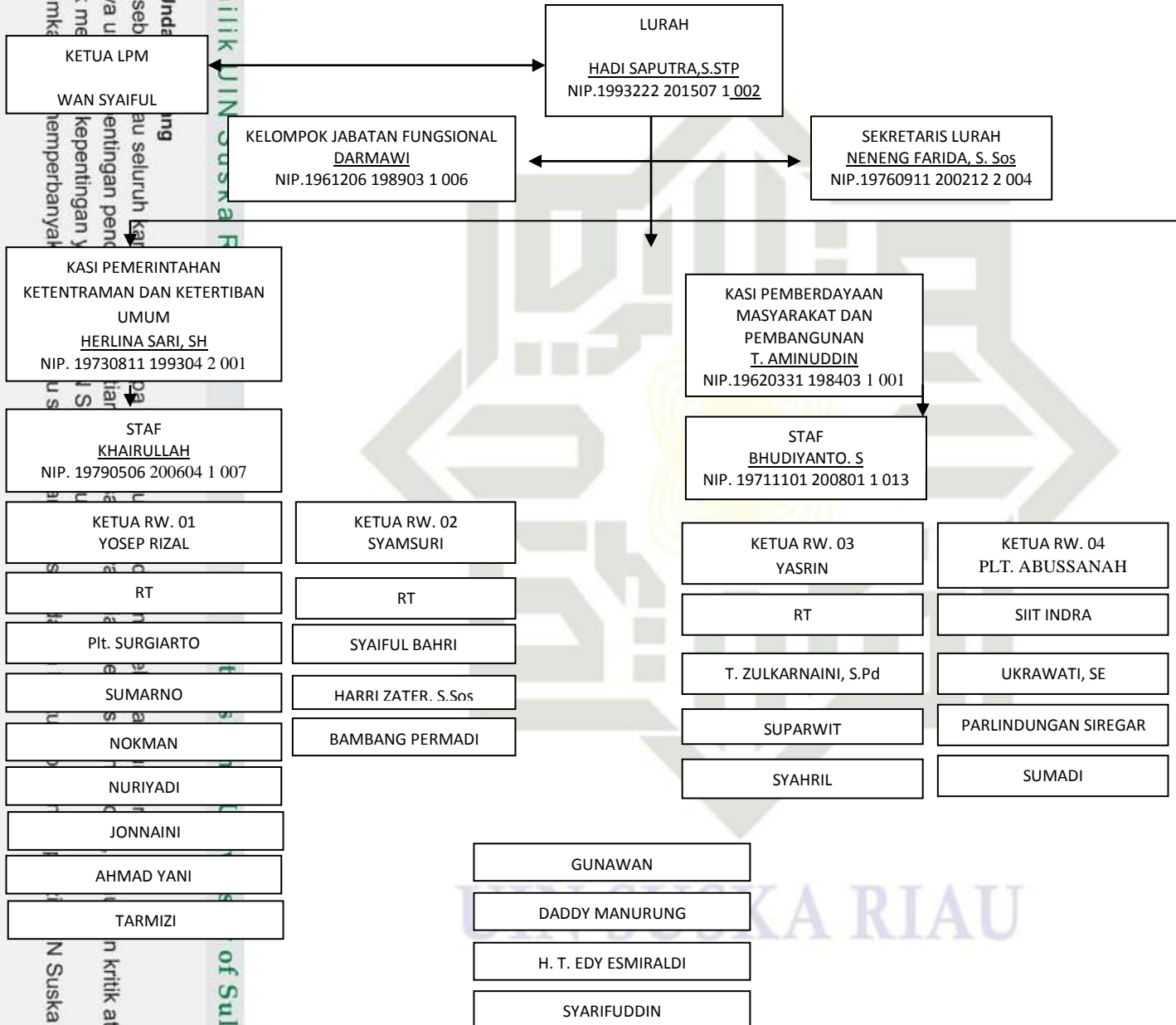
RW	JENIS KELAMIN	
	Laki – Laki	Perempuan
01	1.576	1.665
02	1.606	1.604
03	1.001	1.212
04	733	711
05	1.159	1.014
JUMLAH	12.281 jiwa	

Sumber :Kantor Lurah Tirta Siak (2019).

Dilihat dari table 4.5 diatas jumlah masyarakat di kelurahan tirta siak 12,281 jiwa. Adapun jumlah sekolah di wilayah kelurahan Tirta Siak 7 sekolah, diantaranya sekolah BMW, SMPN 36 Pekanbaru, SDN 175 Gg.Aman, Sekolah Villa Sovia, SMPN 43 Pekanbaru, SDN 35 Pekanbaru.

4.10 STRUKTUR ORGANISASI

STRUKTUR ORGANISASI KELURAHAN TIRTA SIAK KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU



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 VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah penulis lakukan sebelumnya. Maka penulis menarik kesimpulan dari apa yang telah penulis uraikan serta penyampaian saran-saran yang mungkin bisa menjadi masukan bagi perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan keputusan pembelian.

6.1 Kesimpulan

1. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian laptop Acer dikelurahan tirta siak kecamatan payung sekaki pekanbaru.
2. Layanan Purna Jual berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian laptop Acer dikelurahan tirta siak kecamatan payung sekaki pekanbaru.
1. Berdasarkan perhitungan koefisien Determinasi (R^2) diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,571. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan layanan purna jual secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 57,1% terhadap keputusan pembelian, Sedangkan sisanya sebesar 42,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai bahan masukan bagi pihak organisasi atau perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Faktor kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, itu berarti sebuah perusahaan tetap harus melakukan evaluasi serta perbaikan dengan cara memberikan inovasi-inovasi baru secara periodik sehingga produk menjadi lebih baik lagi dimata konsumen.
2. Faktor layanan purna jual yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, itu artinya bahwa sebuah perusahaan harus memberikan layanan purna jual yang sebaik-baiknya. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan memberikan terbaik dari karyawan dengan maksimal sehingga kebutuhan konsumen akan terpenuhi dan merasa puas.
3. Untuk peneliti selanjutnya hendaklah lebih mengembangkan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi variable keputusan pembelian dengan menggunakan analisis data yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Surah Al-Maidah Ayat 100
- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasarn Jasa*. Bandung: Alfabetha
- Aldridge, E. Jhon dan Sutojo, Siswanto. 2015. *Good Corporate Governance : Tata kelola Perusahaan yang sehat*. Damar media pustaka. Jakarta
- Arifanto, Nurmin dan Albani, 2018. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Smartphone terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Pada Samsung Store Mall Bintaro Xchange*. JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma), Vol.1, No.3 , Mei 2018.
- Basu, Swastha DH, Irawan. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern Edisi 2*. Liberty Offset. Yogyakarta
- Dewi puspita (2018) "pengaruh citra merek dan layanan purna jual terhadap loyalitas konsumen produk BIMOLI di kelurahan citrbangun persada. "
- Ghozali,Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*. Yogyakarta: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: B-PUNDIP
- Hayatunnufus (2018) "pengaruh kualitas produk citra merek terhadap loyalitas konsumen terhadap produk smartphone oppo "
- Helvy Tunjungsari, Rahmawati dan Iriani, 2015. *Pengaruh Brand Extension, Kualitas Produk, Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Asus Smartphone*. JOURNAL of RESEARCH in ECONOMICS and MANAGEMENT (Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen) Volume 15, No. 2, Juli – Desember 2015)
- Karim, Azizah. 2011. Pengaruh pelayanan purna jual terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam membeli Yamaha Mio pada PT. Thamrin Brothers cabang Lemabang di Palembang. Jurnal Vol. 3, No. 3
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2010. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- _____.2011. 10th Edition. "Marketing an Introduction". Indonesia: Perason.

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.

-, 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2012, *Marketing Management*, 13, New Jersey. Pearson Pretince Hall, Inc.
- Nasution M.N. 2010. *Manajemen mutu terpadu*. Ghalia. Indonesia. Jakarta
- Sechiffman dan kanuk (2011) *prilaku konsumen*, diterjemahkan oleh zulkifli kasip. Jakarta penerbit PT indeks
- Peter and Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Salemba Empat. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service, Quality Satisfungtion*. Andi Offset. Jogjakarta
- Simanjuntak, Asnandar, 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen Sepeda Motor Merek Honda Di Kota Malang, Jawa Timur)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 55 No. 3 Februari 2018.
- Sugiyono. 2010. *"Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D"*. Bandung: Alfabeta
-, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
-, 2016. *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Weenas, J. R. (2013). *"Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta"*.
- Yudha Tri Pariyanto, Afiff & Lukmandono, 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk, Promosi Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda (Type Beat Mathic) (Studi Kasus Pada Siswa Smk Al Bashtomi Loceret Nganjuk*. JATI UNIK, 2017, Vol.1, No.2.
- Zulaicha, Santri dan Irawati, 2016. *Pengaruh Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Morning Bakery Batam*. Jurnal Inovasi dan Bisnis, Vol. 4, No. 2, Desember 2016.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR KUESIONER :

Mohon untuk memberikan tanda (✓) pada setiap pertanyaan yang anda pilih
keterangan

- SS = Sangat setuju
- S = Setuju
- N = Netral
- TS = Tidak setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

Vaeiable Y1	Pernyataan keputusan pembelian	SS	S	N	TS	STS
1.	Produk laptop acer merupakan merek produk yang paling tepat untuk dimiliki					
2.	Bentuk fisik produk laptop acer sesuai dengan keinginan					
3.	Merek laptop acer merupakan merek yang di kenal di masyarakat					
4.	Produk acer mudah di temukan di pasar karena penjualnya juga banyak					
5.	Produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan saya					
6.	Produk yang di tawarkan selalu memuaskan					
7.	Saat melakukan pembelian saya merasa puas dengan layanan nya					

Variable X1	Pernyataan kualitas produk	SS	S	N	TS	STS
1.	Produk laptop Acer ini mempunyai kualitas ketahanan yang tidak gampang rusak					
2.	Produk laptop Acer memiliki kelebihan yang beragam sebagai ciri khas produk dan yang membedakan dengan produk pesaing					
3.	Produk laptop Acer memiliki daya tarik yang berbeda sesuai dengan fitur yang diberikan					
4.	Produk laptop Acer mempunyai daya tahan yang lama					
5.	Pendistribusian nya menyeluruh di seluruh wilayah					
6.	Model dan tampilan laptop Acer sangat menarik pembelian konsumen					

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.

7.	Produk laptop Acer produk yang baik untuk konsumen					
8.	Kualitas yang di persepsikan sesuai dengan harapan					
Variable X2	Pernyataan kualitas produk	SS	S	N	TS	STS
1.	Produk laptop Acer menyediakan garansi disetiap pembelian					
2.	Produk laptop Acer menyediakan asesoris yang mudah di dapatkan					
3.	pelayanan pemeliharaan dan perbaikan mudah di dapat					
4.	Fasilitas dan perlengkapan yang diberikan produk laptop acer sangat memuaskan					
5.	Suku cadang mudah di dapatkan					

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.



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...

jk l/p	umur	pekerjaan	KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)								KUALITAS PRODUK (X1)								LAYANAN PURNA JUAL (X2)						
			Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	_X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
	20	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	4	31	2	4	4	4	3	17
	30	PNS	5	4	5	5	4	4	4	31	4	4	5	4	4	4	5	5	35	5	4	4	4	5	22
	17	WIRASWASTA	4	5	5	5	4	4	5	32	5	4	4	3	3	3	4	5	31	3	4	5	4	4	20
	35	SWASTA	4	5	4	4	5	3	4	29	3	3	4	4	4	4	4	4	30	5	4	3	3	4	19
	27	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	3	4	27	3	4	4	4	4	4	4	4	31	5	3	5	5	4	22
	21	MAHASISWA	4	4	5	5	4	4	4	30	5	4	4	4	4	4	3	3	31	4	4	4	4	4	20
	19	SWASTA	4	3	3	3	3	4	4	24	5	4	4	4	3	4	4	4	32	3	4	3	3	4	17
	24	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4	4	4	4	4	20
	20	MAHASISWA	3	3	2	2	3	3	3	19	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	4	4	3	4	19
	21	WIRASWASTA	5	4	4	4	5	5	4	31	4	4	5	5	4	5	4	5	36	5	2	2	2	5	16
	26	SWASTA	4	3	2	3	2	4	4	22	5	4	3	4	4	3	3	3	29	4	2	3	2	4	15
	18	SWASTA	4	2	4	2	2	2	4	20	2	4	2	4	2	2	2	2	20	3	2	2	2	2	11
	30	PNS	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	5	4	4	5	22
	18	SWASTA	5	5	5	5	5	5	5	35	3	4	5	4	4	4	4	4	32	3	3	3	4	4	17
	44	PNS	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15
	20	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15
	49	PNS	4	4	5	4	5	4	3	29	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	4	4	4	3	18
	16	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	4	4	22
	51	SWASTA	4	5	4	4	5	4	3	29	5	3	3	5	5	4	4	3	32	4	5	4	3	4	20
	27	PNS	4	4	5	4	5	5	5	32	3	5	4	4	4	3	3	4	30	5	5	4	5	5	24
	18	PELAJAR	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	5	5	5	3	21
	30	WIRASWASTA	4	3	3	3	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	4	4	18
	52	SWASTA	4	4	3	4	3	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
	29	PNS	4	4	4	4	4	4	4	28	2	3	3	3	3	3	3	3	23	4	4	4	3	3	18
	31	SWASTA	4	4	5	4	5	4	4	30	4	4	5	5	4	4	5	5	36	5	5	4	4	5	23
	18	PELAJAR	4	2	3	3	4	5	4	25	4	4	3	4	3	4	2	3	27	4	5	4	2	3	18
	27	SWASTA	5	5	4	4	4	4	4	30	4	4	4	3	4	4	4	3	30	3	4	3	3	3	16
	21	MAHASISWA	4	4	4	2	3	3	3	23	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	4	3	3	4	18



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...

L	18	PELAJAR	4	4	2	4	4	4	4	26	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	20
P	26	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4	3	3	3	4	17
P	29	PNS	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
P	19	MAHASISWA	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
L	41	SWASTA	3	3	2	4	4	4	3	23	3	4	4	3	4	4	4	4	30	4	4	4	5	4	21
L	35	PNS	4	3	3	2	3	3	3	21	4	3	3	4	4	3	3	4	28	4	3	2	4	4	17
L	28	PNS	3	4	3	4	4	3	3	24	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	15
P	20	MAHASISWA	3	4	5	3	2	5	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	3	4	5	3	5	20
P	41	SWASTA	4	3	4	3	4	3	4	25	3	4	4	4	4	3	3	3	28	4	4	4	4	4	20
L	21	MAHASISWA	3	4	4	4	3	3	4	25	3	4	3	3	3	3	4	3	26	4	3	4	5	4	20
L	33	PNS	4	3	3	3	2	3	3	21	4	4	4	3	3	3	4	3	28	3	3	4	3	3	16
P	20	MAHASISWA	3	4	4	4	2	2	3	22	4	4	3	4	3	4	4	4	30	3	4	4	4	3	18
L	47	PNS	5	4	5	5	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	5	4	20
P	23	MAHASISWA	4	2	3	3	3	3	3	21	2	3	3	2	3	2	4	4	23	5	3	3	4	3	18
L	35	PNS	4	3	5	5	3	4	4	28	3	4	3	3	3	3	4	4	27	4	4	4	5	4	21
P	26	PNS	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	4	16
P	37	SWASTA	4	5	5	5	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	5	33	4	5	4	4	4	21	
P	20	MAHASISWA	4	3	2	3	3	2	2	19	3	3	4	4	4	4	4	4	30	3	3	4	4	4	18
L	33	PNS	5	5	3	5	4	5	3	30	3	4	4	4	4	4	3	3	29	4	3	4	4	4	19
P	21	MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	3	26	4	4	3	3	4	4	4	3	29	4	4	4	4	4	20
L	34	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
L	18	PELAJAR	5	4	4	4	4	4	3	28	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	5	4	4	5	22
P	44	WIRASWASTA	4	4	5	5	4	4	5	31	5	4	3	4	4	5	5	5	35	4	3	4	3	4	18
L	29	WIRASWASTA	4	5	4	4	4	4	4	29	5	5	4	4	4	3	4	3	32	4	4	5	5	5	23
L	36	PNS	4	3	5	3	4	4	3	26	3	3	3	4	4	4	4	4	29	3	4	4	4	4	19
L	48	WIRASWASTA	4	4	4	4	3	5	5	29	4	4	5	3	4	4	5	4	33	3	4	4	5	4	20
L	27	SWASTA	4	4	3	4	3	4	4	26	4	4	3	4	3	3	4	4	29	4	4	4	4	4	20
P	30	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	3	3	3	15
P	33	PNS	3	3	4	4	4	4	4	26	3	3	2	3	3	2	2	3	21	3	3	4	3	3	16



L	25	PNS	5	5	4	4	5	5	4	32	4	5	4	5	5	4	4	5	36	5	5	5	4	4	23
L	19	MAHASISWA	4	4	5	5	3	4	5	30	4	5	4	4	4	4	5	4	34	4	4	3	4	5	20
L	46	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
P	24	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
L	33	PNS	5	4	4	4	4	4	5	30	3	5	5	5	5	3	5	4	35	5	5	3	4	4	21
P	24	WIRASWASTA	1	3	2	2	2	2	2	14	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	2	3	3	14
P	40	PNS	5	5	4	5	4	5	5	33	5	5	5	5	5	4	3	4	36	5	5	5	5	5	25
L	20	MAHASISWA	3	3	2	2	2	2	3	17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15
L	45	PNS	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3	3	3	3	4	16
P	23	MAHASISWA	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
P	22	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	3	4	3	3	3	28	4	3	3	3	3	16
P	18	PELAJAR	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	3	3	3	3	26	4	4	4	4	4	20
L	26	PNS	4	4	4	3	4	4	4	27	4	5	5	4	4	4	4	4	34	5	5	4	4	4	22
L	33	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	5	5	4	5	36	5	4	5	5	4	23
L	43	PNS	4	5	5	5	5	5	5	34	5	4	3	4	4	4	4	4	32	3	4	4	5	5	21
L	19	MAHASISWA	4	2	2	2	4	4	2	20	3	2	3	3	2	2	3	2	20	4	2	2	2	3	13
L	17	PELAJAR	3	3	4	4	3	3	3	23	3	4	4	3	3	3	4	4	28	3	4	4	4	4	19
P	29	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	20
P	24	PNS	3	3	4	3	3	3	3	22	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	4	16
L	18	PELAJAR	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	5	5	4	4	5	5	36	4	4	5	4	4	21
P	20	MAHASISWA	3	3	4	3	4	4	3	24	4	3	4	4	4	5	4	4	32	4	3	4	5	4	20
L	20	MAHASISWA	5	4	4	3	4	4	4	28	4	4	4	5	5	4	4	4	34	5	5	4	3	4	21
P	19	MAHASISWA	4	4	3	4	5	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	19
L	36	PNS	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	3	4	4	4	3	3	29	4	4	4	4	4	20
P	17	PELAJAR	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20
P	21	MAHASISWA	4	3	3	1	3	2	2	18	4	4	3	3	4	4	3	3	28	3	4	4	4	3	18
P	29	PNS	4	4	5	3	3	4	4	27	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	4	5	4	5	22
L	26	PNS	3	2	4	2	3	2	4	20	3	4	3	3	3	4	3	3	26	3	4	3	3	4	17
P	19	PELAJAR	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan...

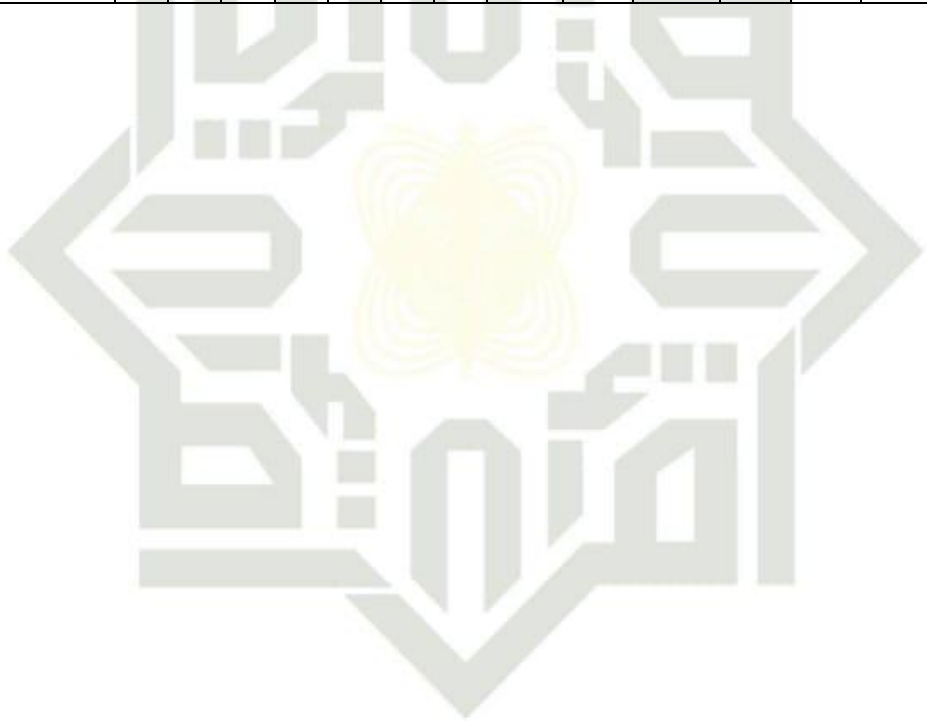


P	25	PNS	5	5	4	5	4	4	4	31	5	5	4	5	4	4	4	4	35	4	5	4	5	5	23
P	23	MAHASISWA	4	5	5	5	4	4	4	31	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	5	4	4	5	22
P	24	MAHASISWA	5	4	3	5	4	4	4	29	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3	4	4	3	4	18
P	21	MAHASISWA	3	3	3	3	3	2	3	20	2	4	3	3	3	3	3	3	24	3	2	2	3	3	13
P	25	PNS	3	4	3	4	4	4	4	26	4	3	3	3	3	4	4	4	28	3	4	4	3	3	17
P	31	PNS	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	2	2	3	12
P	21	MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	27	3	4	4	4	4	4	3	4	30	4	3	3	4	5	19
P	23	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3	4	4	3	3	17
P	24	MAHASISWA	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	25
P	21	MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	27	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	4	4	4	3	18
P	30	WIRASWASTA	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	2	4	4	18
P	22	MAHASISWA	4	5	4	4	3	3	4	27	3	5	4	5	4	4	3	4	32	4	4	4	3	5	20
P	40	PNS	4	4	4	3	3	4	3	25	4	4	3	4	3	4	4	4	30	2	4	4	4	4	18
P	22	MAHASISWA	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4	4	4	4	5	21

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



UJI VALIDITAS

VARIABEL KUALITAS PRODUK

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	26,63	16,882	,604	,915
X1.2	26,50	17,444	,640	,911
X1.3	26,71	16,450	,736	,903
X1.4	26,62	16,581	,740	,903
X1.5	26,69	16,438	,803	,898
X1.6	26,75	16,412	,780	,900
X1.7	26,66	16,550	,707	,906
X1.8	26,66	16,166	,779	,900

VARIABEL LAYANAN PURNA JUAL

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	15,33	6,264	,445	,810
X2.2	15,27	5,371	,650	,748
X2.3	15,34	5,439	,642	,751
X2.4	15,34	5,439	,626	,756
X2.5	15,16	5,954	,595	,768

VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	22,79	16,794	,642	,900
Y2	22,95	15,705	,742	,889
Y3	22,92	15,589	,671	,898
Y4	23,02	14,626	,795	,883
Y5	23,05	15,886	,698	,894
Y6	22,98	15,495	,766	,887
Y7	22,97	16,029	,734	,891

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI RELIABILITAS

VARIABEL KUALITAS PRODUK

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	8

VARIABEL LAYANAN PURNA JUAL

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,805	5

VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

ASUMSI KLASIK

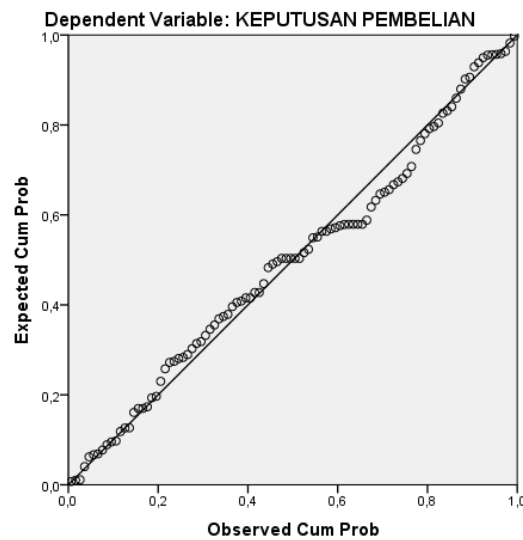
UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

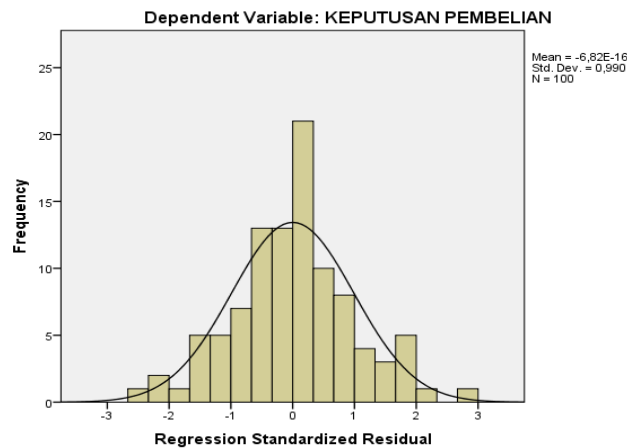
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,00650796
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,081
	Negative	-,050
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,106 ^c

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI MULTIKOLINERITAS

Coefficients^a

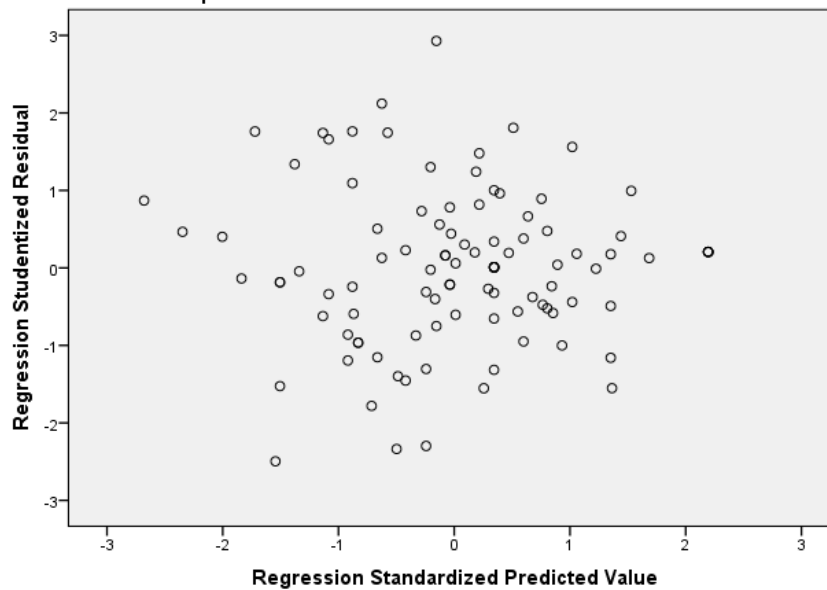
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,299	2,176		1,056	,293		
KUALITAS PRODUK	,442	,097	,446	4,565	,000	,464	2,157
LAYANAN PURNA JUAL	,577	,154	,366	3,745	,000	,464	2,157

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Scatterplot

Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN



UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,756 ^a	,571	,562	3,037	2,214

a. Predictors: (Constant), LAYANAN PURNA JUAL, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

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.

UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,299	2,176		1,056	,293
	KUALITAS PRODUK	,442	,097	,446	4,565	,000
	LAYANAN PURNA JUAL	,577	,154	,366	3,745	,000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

UJI SIMULTAN/ F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1192,290	2	596,145	64,620	,000 ^b
	Residual	894,870	97	9,225		
	Total	2087,160	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

b. Predictors: (Constant), LAYANAN PURNA JUAL, KUALITAS PRODUK

UJI PARSIAL/T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,299	2,176		1,056	,293
	KUALITAS PRODUK	,442	,097	,446	4,565	,000
	LAYANAN PURNA JUAL	,577	,154	,366	3,745	,000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,756 ^a	,571	,562	3,037

a. Predictors: (Constant), LAYANAN PURNA JUAL, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

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.



BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama Sri Mentari Saputri, tempat tanggal lahir penulis adalah Pekanbaru, 03 September 1996 Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Ayah penulis bernama Abdullah Kasir dan Ibu Jumiarni. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 009 Tampan Kecamatan Payung Sekaki pada tahun 2003-2009.

Penulis kemudian melanjutkan pendidikan di SMP YLPI Pekanbaru pada tahun 2009-2012. Selanjutnya penulis menuju jenjang Sekolah Menengah Atas di SMA SERIRAMA YLPI Pekanbaru pada tahun 2012-2015. Tidak berhenti sampai disana, penulis kembali melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan tinggi yang ada di Provinsi Riau, yakni Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan memilih jurusan S1 Manajemen yang ada di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Pada akhir masa perkuliahan penulis dinyatakan lulus sebagai salah satu Sarjana Ekonomi (SE) pada tanggal 13 Juli 2020 dengan judul skripsi: Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Laptop Acer Di Kelurahan Tirta Siak Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru.