

ABSTRAK

Mobil saat ini sudah bukan lagi menjadi barang mewah. Di Indonesia, khususnya di Jakarta banyak masyarakatnya yang menggunakan mobil, akibatnya sekarang kemacetan sudah menjadi hal umum di Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan purna jual dan citra merek terhadap keputusan pembelian mobil Chevrolet Spin di Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna mobil Chevrolet Spin di Jakarta. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Untuk menjawab perumusan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian ini, maka analisis yang dipergunakan adalah *IBMSPSS Ver. 21.0*. Berdasarkan hasil analisis *IBMSPSS Ver. 21.0* dapat disimpulkan bahwa layanan purna jual berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kemudian citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Layanan Purna Jual, Citra Merek, Keputusan Pembelian

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Currently the car is no longer luxury goods. In Indonesia, especially in Jakarta, many people who use the car, the result is now traffic jams has become a common thing in Jakarta. This study aims to determine the effect of after-sales service and brand image on purchase decisions Chevrolet Spin in Jakarta. The population in this study is the Chevrolet Spin users in Jakarta. Samples used were as many as 50 people. The sampling technique is using purposive sampling. To answer the problem formulation, purpose and hypothesis of this study, the analysis employed is IBMSPSS Ver. 21.0. Based on the analysis IBMSPSS Ver. 21.0 can be concluded that after-sales service has significant and positive impact on purchasing decisions. Then, the brand image has positive and significant impact on purchasing decisions.

Keyword: After-sales Service, Brand Image, Purchasing Decisions



UNIVERSITAS
MERCU BUANA