

***PURCHASE INTENTION***  
**(Studi Pada Pelanggan Dealer Kawasaki Bintaro)**

**Oleh**

**Zul Fahmi**

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *customer relationship marketing* dan *after sales service* terhadap *purchase intention* pada Kawasaki Bintaro. Penelitian ini menggunakan pelanggan Kawasaki Bintaro sebagai sampel. Teknik penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling (purposive sampling method). Pemilihan sampel dari 100 orang responden yaitu pelanggan Kawasaki Bintaro. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis model struktural dengan menggunakan program SmartPLS. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa (1) *Customer Relationship Marketing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Purchase Intention* pada Kawasaki Bintaro dengan original sampel sebesar 0.465. (2) *After Sales Service* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Purchase Intention* pada Kawasaki Bintaro dengan original sampel sebesar 0.476.

Kata kunci : *Customer Relationship Marketing*, *After Sales Service*, dan *Purchase Intention*.

**PURCHASE INTENTION**  
**(Studies in Kawasaki Dealer Customer Bintaro)**

**By**

**Zul Fahmi**

***Abstract***

*This research was conducted to test the influence of customer relationship marketing and after sales service to purchase intention on Kawasaki Bintaro. This research uses Kawasaki Bintaro customer as sample. The technique of determining the sample using purposive sampling method. The sample selection of 100 respondents is Kawasaki Bintaro customer. Hypothesis testing in this research using structural model analysis using SmartPLS program. The results of the test show that (1) Customer Relationship Marketing has a positive and significant impact on the Purchase Intention in Bintaro Kawasaki with the original sample of 0465. (2) After Sales Service has a positive and significant influence on Purchase Intention on Kawasaki Bintaro with original sample of 0.476.*

*Keyword: Customer Relationship Marketing, After Sales Service, and Purchase Intention.*