

ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP  
ATRIBUT JASA YANG DITAWARKAN LEMBAGA  
BIMBINGAN BELAJAR DELTA  
CABANG JEMBER

SKRIPSI



Milik UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Oleh:

Asal : Hadith  
Perbelanjaan

Terima : Tgl. 20 NOV 2002

No. Induk :

SRS

S  
Klass

650.833

HAR

a

c.1

*fikawati Harsono*

NIM : 990810201002

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER

2002

## JUDUL SKRIPSI

ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA  
YANG DITAWARKAN LEMBAGA BIMBINGAN  
BELAJAR DELTA  
JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

N a m a : Fikawati Harsono

N. I. M. : 990810201002

J u r u s a n : Manajemen

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

9 Nopember 2002

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar S a r j a n a dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

### Susunan Panitia Penguji

Ketua,



Drs. Hari Sukarno, MM  
NIP. 131 759 761



Sekretaris,



H. N. Ari Subagio, SE, M.Si  
NIP. 132 258 073

Anggota,



Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si  
NIP. 131 624 474

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,



Drs. H. Liakip, SU  
NIP. 130 531 976

**TANDA PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Atribut Jasa Yang  
Ditawarkan Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang  
Jember.  
Nama : Fikawati Harsono.  
NIM : 990810201002.  
Jurusan : Manajemen.  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran.

**Pembimbing I**



**Dra. Diah Yulisetiari, Msi.**

**NIP. 131 624 474**

**Pembimbing II**

**NIP. 131 624 474**

**Ketua Jurusan**



**Dra. Diah Yulisetiari, Msi.**

**NIP. 131 624 474**

Tanggal Persetujuan : Oktober 2002

**MOTTO**

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan,  
dan sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan”*

*(QS. Al-Insyirah: 5-6)*

*“Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya  
Dan sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap sesuatu”*

*(QS. At-Thalaq: 3)*

*“Jadikanlah Sabar dan Sholat sebagai penolongmu,  
sesungguhnya itu amal berat kecuali bagi orang-orang yang khusyuk”*

*(QS. Al-Baqarah: 45)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Semoga karya kecil ini memiliki nilai ibadah di sisi Allah SWT dan sebagai tanda terima kasihku, kupersembahkan karya kecil ini kepada :*

- **Ayahanda Harsono tersayang**, segala peluh kukuhmu, perjuanganmu, harapanmu, pengorbananmu, dan doa-doa diatas sembah sujudmu selalu mengiringiku untuk meraih cita-cita.
- **Ibunda Endang Titik Herawati tersayang**, yang senantiasa mencurahkan kasih sayangnya padaku, untaian doa yang senantiasa mengalir diatas sujud dan tangismu telah menghantarkanku tuk meraih cita-cita.
- **Adik-Adikku tersayang**, Fina dan Weni, kehadiran kalian sangat berarti bagiku.
- **Seluruh saudaraku**, yang selalu memberi dukungan padaku.
- **Seseorang yang selalu ada dihatiku**, 061279, yang telah memberikan segalanya untukku dan membantuku dalam segala hal. *You're the best and You're the light of my life.*
- **Sahabatku**, 130681, pada saat-saat sulitku engkau selalu ada untukku. *You're my really friend.*
- **Almamater** yang selalu kubanggakan.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, tiada Dzat yang Maha Kuasa Selain Allah SWT karena hanya atas Rahmat, Taufik, dan Hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Atribut Jasa Yang Ditawarkan Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember”.

Proses penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Kabul Santoso, MS, selaku rektor Universitas Jember.
2. Bapak Drs.H.Liakip, Su, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Ibu Diah Yulisetiari, Msi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Ibu Diah Yulisetiari, Msi selaku Pembimbing I dan Ibu Wiji Utami, SE, Msi selaku pembimbing II yang telah membantu mengarahkan, memberi saran, dan petunjuk sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Pimpinan Lembaga Bimbingan Belajar Delta, Bapak Eka Prasetya, beserta seluruh tim Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember yang telah berkenan memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta memberikan keterangan-keterangan yang sangat dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan Manajemen Genap '99, terima kasih atas dukungannya selama ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga bantuan-bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak mendapatkan balasan dari Allah SWT, Amien.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, Oktober 2002

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Motto .....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Gambar .....	x
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstraksi .....	xiii
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Kegunaan Penelitian .....	3
1.5 Batasan Masalah .....	4
1.6 Hipotesis .....	4
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Selanjutnya.....	5
2.2 Pengertian Pemasaran.....	6
2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2.4 Ruang lingkup jasa.....	8
2.4.1 Hakekat dan Ciri Jasa .....	8
2.4.2 Pemasaran Jasa .....	9
2.4.3 Klasifikasi Jasa.....	10
2.4.4 Kualitas Jasa .....	11
2.5 Ruang Lingkup Perilaku Konsumen.....	12

2.5.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	12
2.5.2	Arti Penting Perilaku Konsumen .....	13
2.5.3	Alasan Mempelajari Perilaku Konsumen .....	13
2.5.4	Masalah Yang Dihadapi Dalam Mempelajari Perilaku Konsumen.....	14
2.5.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkah Laku Konsumen.....	15
2.5.6	Model Perilaku Konsumen .....	20
2.5.7	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	22
2.6	Persepsi Konsumen.....	24
 <b>III. METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Rancangan Penelitian .....	26
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	26
3.4	Populasi dan Sampel.....	27
3.4.1	Populasi.....	27
3.4.2	Sampel .....	27
3.5	Teknik Pengukuran Data .....	28
3.6	Identifikasi variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	29
3.6.1	Identifikasi Variabel .....	29
3.6.2	Definisi Operasional Variabel .....	30
3.7	Metode Analisis Data .....	31
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	31
3.7.2	Regresi Linier Berganda .....	33
3.7.3	Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	33
3.7.4	Penentuan Koefisien Korelasi Berganda .....	35
3.7.5	Pengujian Koefisien Regresi.....	36
3.7.6	Koefisien Beta .....	37
3.8	Kerangka Pemecahan Masalah.....	39

<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Obyek Yang Diteliti .....	41
4.1.1 Karakteristik Responden.....	41
4.2 Analisis Data .....	43
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	43
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	50
4.2.4 Penentuan Koefisien Korelasi Berganda .....	50
4.2.5 Pengujian Koefisien regresi.....	51
4.2.5.1 Pengujian Koefisien Regresi Secara Serentak ( <i>F-test</i> ) .....	51
4.2.5.2 Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial ( <i>t-test</i> ) .....	51
4.2.6 Koefisien Beta .....	58
4.3 Pembahasan .....	59
4.3.1 Interpretasi Variabel Materi.....	59
4.3.2 Interpretasi Variabel Staf Pengajar.....	60
4.3.3 Interpretasi Variabel Fasilitas Pendidikan.....	61
4.3.4 Interpretasi Variabel Biaya Bimbingan .....	62
4.3.5 Interpretasi Variabel Fasilitas Pendukung.....	63
4.3.6 Interpretasi Variabel Lokasi Bimbingan.....	63
4.3.7 Interpretasi Koefisien Determinasi Dan Korelasi.....	64
4.3.8 Interpretasi Koefisien Beta .....	65
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
<b>LAMPIRAN</b> .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Faktor –faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	15
Gambar 2	: Model Perilaku Konsumen .....	21
Gambar 3	: Proses Keputusan Pembeli .....	22
Gambar 4	: Kurva Normal Uji F .....	51
Gambar 5	: Kurva Normal Uji t Variabel Materi ( $X_1$ ).....	53
Gambar 6	: Kurva Normal Uji t Dua Arah Variabel Staf Pengajar ( $X_2$ ).....	54
Gambar 7	: Kurva Normal Uji t Dua Arah Variabel fasilitas Pendidikan ( $X_3$ ) .....	55
Gambar 8	: Kurva Normal Uji t Dua Arah Variabel Biaya Bimbingan ( $X_4$ ).....	56
Gambar 9	: Kurva Normal Uji t Dua Arah Variabel Fasilitas Pendukung ( $X_5$ ) .....	57
Gambar 10	: Kurva Normal Uji t Dua Arah Variabel Lokasi Bimbingan ( $X_6$ ).....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Jumlah Sampel Penelitian .....	29
Tabel 2	: Jadwal Bimbingan Belajar .....	51
Tabel 3	: Biaya Bimbingan Belajar .....	52
Tabel 4	: Prosentase Jenis Kelamin Responden.....	55
Tabel 5	: Prosentase Usia Responden .....	55
Tabel 6	: Prosentase Pekerjaan Orang Tua Responden .....	56
Tabel 7	: Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Variabel-Variabel Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Untuk Mengikuti Bimbingan Belajar Pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember .....	57
Tabel 8	: Hasil Uji t terhadap Keputusan Untuk Mengikuti Bimbingan Belajar Pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember .....	60
Tabel 9	: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....	67
Tabel 10	: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ .....	68
Tabel 11	: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel $X_3$ .....	68
Tabel 12	: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel $X_4$ .....	69
Tabel 13	: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel $X_5$ .....	69
Tabel 14	: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel $X_6$ .....	70
Tabel 15	: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	70
Tabel 16	: Rekapitulasi Hasil Uji Realibilitas Instrumen .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuisisioner Penelitian .....	71
Lampiran 2	: Uji Validitas Instrumen .....	76
Lampiran 3	: Uji Reliabilitas Instrumen .....	83
Lampiran 4	: Data Hasil Penelitian Variabel Materi ( $X_1$ ) .....	90
Lampiran 5	: Data Hasil Penelitian Variabel Staf Pengajar ( $X_2$ ) .....	91
Lampiran 6	: Data Hasil Penelitian Variabel Fasilitas Pendidikan ( $X_3$ ) .....	92
Lampiran 7	: Data Hasil Penelitian Variabel Biaya Bimbingan ( $X_4$ ) ..	93
Lampiran 8	: Data Hasil Penelitian Variabel Fasilitas Pendukung ( $X_5$ ) .....	94
Lampiran 9	: Data Hasil Penelitian Variabel Lokasi Bimbingan ( $X_6$ ) .....	95
Lampiran 10	: Data Hasil Penelitian Variabel Keputusan Untuk mengikuti Bimbingan Belajar Pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember (Y) .....	96
Lampiran 11	: Output Regresi Linier Berganda .....	97
Lampiran 12	: Grafik Regresi Linier Berganda .....	100
Lampiran 13	: Surat Ijin Penelitian .....	102
Lampiran 14	: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian .....	103

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atribut jasa yang ditawarkan (materi, staf pengajar, fasilitas pendidikan, biaya bimbingan, fasilitas pendukung, dan lokasi bimbingan) terhadap keputusan peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan didukung dengan adanya data sekunder. Metode Pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*, dengan jumlah responden yang diteliti adalah 130 orang.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi berganda, penentuan koefisien korelasi berganda, dan pengujian koefisien regresi yang terdiri dari uji F (*F-test*) dan uji t (*t-test*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara serentak variabel materi, staf pengajar, fasilitas pendidikan, biaya bimbingan, fasilitas pendukung, dan lokasi bimbingan berpengaruh nyata terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember dengan nilai *F-test* sebesar 29,825 dengan signifikansi 0,000 pada level 5%. Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* dalam penelitian ini sebesar 0,573 yang berarti variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat sebesar 57,3%, sedangkan 42,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Atribut materi memiliki nilai koefisien regresi 0,160 dan nilai *t-test* sebesar 2,186 dengan signifikansi 0,031 pada level 2.5 % ( $\alpha/2 = 2,5\%$ ). Atribut staf pengajar memiliki nilai koefisien regresi 0,341 dan nilai *t-test* sebesar 4,437 dengan signifikansi 0,000 pada level 2.5 % ( $\alpha/2 = 2,5\%$ ). Atribut fasilitas pendidikan memiliki nilai koefisien regresi 0,181 dan nilai *t-test* sebesar 2,986 dengan signifikansi 0,003 pada level 2.5 % ( $\alpha/2 = 2,5\%$ ). Atribut biaya bimbingan memiliki nilai koefisien regresi (-0,141) dan nilai *t-test* sebesar (-2,882) dengan signifikansi 0,005 pada level 2.5 % ( $\alpha/2 = 2,5\%$ ). Atribut fasilitas pendukung memiliki nilai koefisien regresi 0,171 dan nilai *t-test* sebesar 3,075 dengan signifikansi 0,003 pada level 2.5 % ( $\alpha/2 = 2,5\%$ ). Atribut lokasi bimbingan memiliki nilai koefisien regresi 0,144 dan nilai *t-test* sebesar 3,186 dengan signifikansi 0,002 pada level 2.5 % ( $\alpha/2 = 2,5\%$ ).

Kesimpulan terakhir yang dapat diambil dari hasil analisis dan pembahasan adalah bahwa secara serentak atribut jasa yang ditawarkan berpengaruh nyata terhadap keputusan peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisis *F-test*. Dari hasil analisis diketahui variabel staf pengajar ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, kemudian diikuti oleh variabel fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), lokasi bimbingan ( $X_6$ ), materi ( $X_1$ ) dan biaya bimbingan ( $X_4$ ) yang menjadi variabel terakhir yang menjadi pertimbangan peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisis koefisien beta.



## 1.1 Latar Belakang Masalah.

Dalam era globalisasi saat ini, dengan jaman yang sudah serba modern, kehidupan manusia tidak bisa lepas dari pendidikan, baik pendidikan yang bersifat formal ataupun informal. Dengan jaman yang semakin maju, dengan teknologi yang semakin canggih, pendidikan merupakan suatu keharusan bagi setiap anggota masyarakat, bahkan pendidikan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat.

Guna pendidikan adalah memberikan bekal kepada seseorang agar potensi yang dimiliki dirinya berkembang. Dengan sistem pendidikan yang tepat diharapkan dunia pendidikan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dalam persaingan. Saat ini, setiap warga negara semakin menyadari arti pentingnya pendidikan. Dengan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, menyebabkan permintaan jasa di sektor pendidikan meningkat pesat. Sehingga pengusaha jasa harus jeli dalam melihat peluang pasar dalam penyediaan penyelenggaraan pendidikan.

Salah satu jasa dalam bidang pendidikan adalah jasa yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar yang menawarkan berbagai macam atribut jasa dalam upaya ikut mencerdaskan kehidupan masyarakat. Lembaga ini merupakan institusi yang memiliki peran penting dalam membantu melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Tugas dari lembaga bimbingan belajar adalah memberikan bimbingan belajar tambahan, guna membantu pemahaman pelajaran yang diberikan di sekolah, sehingga prestasi belajar anak didik diharapkan dapat meningkat. Lembaga semi formal ini berkiprah mendampingi sekolah formal dalam membimbing, mendidik, dan mengajar anak-anak sekolah, mengolah dan memberdayakan potensi intelektual dan integritas mental bocah-bocah pewaris negeri ini, untuk kemudian mengantarkan mereka meraih puncak prestasi. Dengan adanya lembaga bimbingan belajar ini, diharapkan dapat meningkatkan prestasi belajar siswa di sekolah.

Dewasa ini pendirian lembaga bimbingan belajar semakin menjamur. Dengan semakin banyaknya lembaga pendidikan ini, mengakibatkan terjadinya persaingan

yang semakin ketat antar lembaga bimbingan belajar untuk memperebutkan pangsa pasar yaitu dalam hal jumlah peserta didik yang ingin dicapai. Kenyataan ini mendorong pengelola lembaga bimbingan belajar untuk selalu memikirkan kondisi dan posisinya dalam persaingan. Hal yang demikian ini mengakibatkan lembaga bimbingan yang ada dituntut untuk mengetahui apa sebenarnya yang dibutuhkan oleh konsumen. Banyak yang perlu dipikirkan dan diperhatikan oleh para pengelola lembaga bimbingan belajar karena ketidakseragaman kebutuhan dari para konsumen.

Pihak pengelola lembaga bimbingan belajar perlu mengetahui perilaku konsumen terhadap atribut jasa yang ditawarkan dalam kaitannya terhadap keputusan peserta didik guna mengikuti bimbingan belajar. Melalui hal ini diharapkan agar pihak pengelola lembaga bimbingan belajar dapat merencanakan, merancang, melaksanakan, mengendalikan serta mengevaluasi strategi pemasaran yang paling tepat agar lembaga bimbingan belajarnya dapat bertahan atau bahkan dapat berkembang dalam persaingan yang semakin ketat. Hal ini dikarenakan sebuah perusahaan akan berhasil baik apabila jasa yang ditawarkan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan konsumen.

## **1.2 Pokok Permasalahan.**

Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember adalah salah satu Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pendidikan. Lembaga bimbingan Belajar Delta adalah sebuah Lembaga bimbingan yang dikelola dan didukung oleh orang-orang yang sangat berpengalaman dibidangnya.

Dalam kegiatan pemasarannya, lembaga bimbingan ini menghadapi persaingan ketat dengan lembaga bimbingan lain yang sejenis. Disamping tantangan dari pesaing lembaga bimbingan belajar juga menghadapi tantangan dari para konsumennya, dalam hal ini para peserta didik yang semakin pandai dalam memberikan penilaian terhadap atribut jasa yang ditawarkan oleh masing-masing lembaga bimbingan belajar.

Hal ini mengharuskan para pengelola lembaga bimbingan belajar untuk menciptakan atribut jasa yang dapat memenuhi kebutuhan, keinginan serta harapan peserta didik dengan tujuan agar dapat memuaskan dan menjaga agar para peserta

didik memilih untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta.

Dari uraian sebagaimana tersebut diatas, maka pokok permasalahan yang dihadapi dapat dirumuskan sebagai berikut .

1. Apakah atribut jasa yang ditawarkan mempengaruhi minat peserta didik dalam mengambil keputusan guna mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember ?.
2. Atribut jasa apa yang berpengaruh paling dominan terhadap pengambilan keputusan peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember ?.

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut maka skripsi ini diberi judul :  
**“Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Atribut Jasa Yang Ditawarkan Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember”.**

### **1.3 Tujuan Penelitian.**

Dengan melihat pokok permasalahan tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah .

1. Untuk mengetahui pengaruh atribut jasa yang ditawarkan terhadap minat peserta didik dalam mengambil keputusan guna mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui atribut jasa yang berpengaruh paling dominan terhadap pengambilan keputusan peserta didik guna mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

### **1.4 Kegunaan Penelitian.**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak antara lain .

1. Bagi peneliti.

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk kajian (penelitian) selanjutnya.

2. Bagi akademisi.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai informasi untuk pengembangan wawasan mengenai perilaku konsumen.

### 3. Bagi perusahaan.

Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi pihak pengelola Lembaga Bimbingan Belajar Delta dalam pengambilan keputusan, sehingga dapat memberikan sumbangan terhadap keberhasilan pengelolaan bimbingan belajar yang lebih besar serta membantu pihak pengelola dalam menghadapi persaingan antar lembaga bimbingan yang semakin ketat.

## 1.5 Batasan Masalah.

Agar pembahasan tidak menyimpang dari pokok permasalahan maka perlu adanya batasan masalah yang diteliti sebagai berikut .

1. Responden yang diteliti adalah peserta didik Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember tahun ajaran 2002/2003 yaitu yang terdapat pada .
  - a. Kelas bimbingan 1 SMU.
  - b. Kelas bimbingan 2 SMU.
  - c. Kelas bimbingan 3 SMU.
  - d. Kelas bimbingan 2 SLTP.
  - e. Kelas bimbingan 3 SLTP.
  - f. Kelas bimbingan 6 SD.
2. Penelitian (penyebaran kuisioner penelitian) diadakan selama satu bulan.

## 1.6 Hipotesis.

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan penelitian-penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut .

1. Variabel materi, staf pengajar, fasilitas pendidikan, biaya bimbingan, fasilitas pendukung, dan lokasi bimbingan berpengaruh nyata terhadap keputusan peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.
2. Variabel staf pengajar mempunyai pengaruh paling dominan terhadap keputusan peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

BAB II  
TINJAUAN PUSTAKA**2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya.**

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fasmiyatul Akhdiyah pada tahun 2002 meneliti Preferensi Konsumen Terhadap Penawaran Atribut Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan Akuntansi Manajemen dan Pariwisata (AMTA) Cabang Surabaya.

Jumlah responden yang diteliti adalah 100 responden, dengan menggunakan metode *stratified random sampling*. Dalam penelitian tersebut atribut jasa yang diteliti sebanyak 5 atribut jasa pendidikan, yaitu.

- $X_1$  = Variabel penyajian materi.
- $X_2$  = Variabel performa staf pengajar.
- $X_3$  = Variabel fasilitas pendidikan.
- $X_4$  = Variabel tarif.
- $X_5$  = Variabel servis.

Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi berganda, koefisien korelasi berganda, uji F dan Uji t.

Kesimpulan terakhir yang dapat diambil dari hasil analisis dan pembahasan penelitian ini adalah .

1. Bahwa secara serentak atribut jasa yang ditawarkan berupa: penyajian materi, performa staff pengajar, fasilitas pendidikan, tarif, dan servis berpengaruh nyata terhadap keputusan peserta didik guna mengikuti studi pada lembaga pendidikan AMTA, dengan nilai *F-test* sebesar 32,225 dengan signifikansi 0,000 pada level 5%. Dalam penelitian Fasmiyatul Akhdiyah diketahui bahwa nilai koefisien korelasi berganda yaitu sebesar  $R = 0,795$ , dimana angka ini mendekati 1 sehingga korelasinya meyakinkan (sangat erat) dan positif. Diketahui nilai koefisien determinasi berganda yaitu sebesar  $\bar{R}^2 = 0,612$  menunjukkan besarnya proporsi yang diberikan oleh seluruh variabel bebas secara serentak terhadap keputusan guna mengikuti studi pada Lembaga Pendidikan AMTA. Nilai  $R^2$  sebesar 0,612 ini menunjukkan bahwa secara serentak variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat sebesar 61,2 %,

sedangkan sisanya sebesar 38,8 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar faktor yang diteliti.

2. Ternyata variabel fasilitas pendidikan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap keputusan mengikuti studi pada lembaga pendidikan AMTA, dengan nilai *t-test* sebesar 6,849 dengan signifikansi 0,000 pada level ( $\alpha/2=2,5\%$ ).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Fasmiyatul Akhdiyah adalah .

1. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi berganda, penentuan koefisien korelasi berganda, uji F dan uji t.
2. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Fasmiyatul Akhdiyah adalah .

1. Variabel bebas (atribut jasa yang ditawarkan) yang mempengaruhi perilaku konsumen untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember (Y), meliputi .
  - a. Materi ( $X_1$ ).
  - b. Staf pengajar ( $X_2$ ).
  - c. Fasilitas pendidikan ( $X_3$ ).
  - d. Biaya bimbingan ( $X_4$ ).
  - e. Fasilitas pendukung ( $X_5$ ).
  - f. Lokasi bimbingan ( $X_6$ ).
2. Yang menjadi obyek penelitian adalah Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.
3. Sampel penelitian adalah 130 responden

## 2.2 Pengertian Pemasaran.

Pemasaran merupakan proses kegiatan manusia yang berlangsung dalam kaitannya dengan pasar. Dimana didalamnya terdapat penyampaian barang dan jasa yang permintaannya sesuai dengan tingkah laku konsumen. Secara definitif pemasaran mempunyai banyak pengertian. Dibawah ini disebutkan beberapa definisi mengenai pemasaran .

- a. Menurut William J. Stanton (dalam Swastha dkk, 1998:5), bahwa :

Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik pada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

- b. Menurut Philip Kotler (1997 :6), menyatakan bahwa :

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan serta inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.

- c. Menurut Manullang (1998:5), bahwa :

Pemasaran adalah proses pengelolaan dengan mana produk diserasikan dengan pasar.

Dari beberapa definisi diatas dapat dinyatakan bahwa pemasaran merupakan sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang merupakan suatu proses sosial dan manajerial yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa dari tangan produsen ke tangan konsumen.

### **2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran.**

Definisi manajemen pemasaran menurut Philip Kotler (1997:13) adalah analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan target pembeli untuk tujuan mencapai obyektif organisasi. Tugas dari manajemen pemasaran sendiri adalah mempengaruhi tingkat, waktu dan komposisi permintaan sehingga akan membantu organisasi mencapai tujuannya (Kotler, 1997:14). Manajemen pemasaran merupakan proses yang menjadi sarana pemasar mencapai tujuan organisasi mereka ( Kotler, 1997:26).

Jadi dengan manajemen pemasaran perusahaan akan lebih terencana dan terkendali dalam menjalankan kegiatan kegiatan jual beli dalam hubungannya dengan pasarnya. Dimana manajemen pemasaran juga mempunyai tugas untuk mempengaruhi tingkat, jangkauan, waktu, dan komposisi permintaan dalam suatu cara sehingga membantu organisasi dalam mencapai sasarnya.

## 2.4.2 Pemasaran Jasa.

Menurut Basu Swastha (1996:319), jasa dapat digolongkan dalam 2 (dua) golongan besar yaitu .

1. Jasa industri (*industrial service*).

Jasa ini disediakan untuk organisasi dalam lingkup yang luas. Yang termasuk dalam jasa industri adalah pertanian, pertambangan, pengolahan, organisasi non laba dan pemerintah.

2. Jasa konsumen (*consumer service*).

Jasa ini banyak digunakan secara luas dalam masyarakat. Jasa konsumsi ini dibagi dalam 3 (tiga) golongan, yaitu :

- a. Jasa konvenien (*convenience service*).

Jasa konvenien adalah jasa konsumsi yang pembeliannya sering dan masyarakat membelinya dengan usaha minimal. Istilah konvenien dapat diartikan sebagai dekatnya dengan rumah pembeli, mudahnya dicapai oleh alat-alat transportasi atau dekatnya dengan tempat dimana pembeli bekerja.

- b. Jasa *shopping* (*shopping service*).

Merupakan jasa yang dipilih atau dibeli oleh konsumen setelah mengadakan perbandingan kualitas, harga dan reputasi. Konsumen membutuhkan informasi untuk membandingkan jasa ini, sehingga dalam hal ini komunikasi lebih penting daripada lokasi sebagai variabel pemasaran.

Perusahaan akan berhasil jika dapat menyediakan informasi bagi konsumen. Untuk jasa ini promosi (komunikasi) merupakan kunci sukses apabila produk tersebut tersebut dibutuhkan oleh konsumen. Contoh jasa *shopping*: jasa asuransi.

- c. Jasa spesial (*specialty service*).

Jasa spesial adalah jasa konsumsi yang dalam pembeliannya, pembeli harus melakukan usaha pembelian khusus dengan cara tertentu atau dengan pembayaran yang lebih besar. Titik berat usaha pemasaran bagi orang-orang atau lembaga-lembaga ini, diletakkan pada pengembangan produk dan pemuasan konsumen. Jasa ini harus dilaksanakan lebih baik daripada pesaing.

Contoh jasa spesial: jasa akuntan, jasa dokter spesialis.

Penggolongan jasa konsumsi ini sangat relatif, karena suatu jasa bagi bagi seseorang mungkin saja merupakan jasa konvenien namun bagi orang lain mungkin sekali merupakan jasa spesial atau jasa *shopping*. Jadi penggolongan ini hanya didasarkan pada perilaku konsumen dalam mencari atau membelinya.

### 2.4.3 Klasifikasi Jasa.

Pada hakekatnya bukan hal yang mudah untuk menyamaratakan pemasaran jasa, karena industri jasa sangatlah beragam. Ada berbagai cara pengelompokan jasa, yaitu .

#### a. Jasa yang berpangkal pada manusia dan berpangkal pada peralatan.

Pada jenis jasa yang berpangkal pada manusia, dapat dibedakan antara jasa yang melibatkan antara para profesional (jasa akuntan publik, konsultan manajemen), para tenaga terlatih (tukang las, bengkel), dan tenaga tidak terlatih (tukang kebun).

Pada jenis jasa yang berpangkal pada alat, bisa dibedakan antara jasa yang melibatkan mesin otomatis (mesin ATM), peralatan yang ditangani oleh tenaga yang relatif agak terlatih (sopir taxi), dan peralatan yang ditangani oleh tenaga terlatih (perusahaan penerbangan, rental komputer).

#### b. Jasa yang perlu tidaknya kehadiran konsumen.

Dalam pelaksanaan jasa, ada pelanggan yang memang harus hadir (contohnya: dalam operasi bedah), namun ada juga pelanggan yang tidak perlu untuk hadir (seperti jasa bengkel). Bila pelanggan dituntut untuk hadir selama jasa diselenggarakan maka pemberi jasa harus menaruh banyak perhatian pada kebutuhannya.

#### c. Jasa yang terkait dengan motivasi pembeli.

Dalam hal ini, jasa dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan yang berbeda, apakah untuk perseorangan maupun untuk bisnis. Pada umumnya pemberi jasa mengembangkan program pemasaran yang berlainan bagi para perseorangan dan pasar bisnis.

d. Jasa yang terkait dengan motivasi pembeli jasa dan bentuk pemberi jasa.

Dalam pelaksanaan jasa, motivasi pemberi jasa dapat dibedakan dalam dua hal yaitu laba dan nirlaba. Sedangkan bentuk pemberi jasa secara institusional terbagi atas milik pemerintah dan milik swasta.

#### 2.4.4 Kualitas Jasa.

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiaannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Wyckof (dalam Lovelock, 1998) yang dikutip dalam buku Tjiptono (1998:59), sebagai berikut : kualitas jasa adalah tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Parasuraman *et al* (1985) di dalam buku Tjiptono (1998:60) mengemukakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu : *expected service* (jasa yang diharapkan), dan *perceive service* (jasa yang diterima atau dirasakan). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas total suatu jasa terdiri dari atas 3 (tiga) komponen utama, yaitu (Gronroos dalam Hutt dan Speh, 1992) yang dikutip dalam buku Tjiptono (1998:60) yaitu .

##### 1. *Technical quality.*

Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. *Technical quality* dapat dibagi menjadi .

##### a. *Search quality.*

Yaitu kualitas jasa yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli. Misalnya: harga.

##### b. *Experience quality.*

Yaitu kualitas jasa yang dapat dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa. Contohnya: ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.

c. *Credence quality*.

Yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa. Contohnya: kualitas operasi jantung.

2. *Functional quality*.

Yaitu komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian suatu jasa.

3. *Corporate image*.

Yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen-komponen diatas, dapat dinyatakan bahwa *output* jasa dan cara penyampaian jasa merupakan faktor- faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka seringkali penilaian kualitas jasa menjadi sangat kompleks.

## 2.5 Ruang Lingkup Perilaku Konsumen.

### 2.5.1 Pengertian Perilaku Konsumen.

Secara definitif perilaku konsumen mempunyai banyak pengertian. Dibawah ini akan disebutkan beberapa definisi perilaku konsumen.

1. Menurut Basu dan Hani (1990:9), bahwa:

Perilaku Konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan tersebut.

Dari pengertian tersebut terdapat terdapat dua elemen yang sangat penting yaitu proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik.

2. Menurut Engel *et al* (1994:3), bahwa:

Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.

Jadi perilaku konsumen merupakan tindakan manusia yang ditunjukkan dalam perencanaan, keputusan pembelian dan penggunaan produk.

3. Menurut Loudon dan Bitta (1993:8), bahwa:

Perilaku konsumen adalah tahap-tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian, meliputi aktivitas secara fisik untuk melakukan evaluasi, menerima, menggunakan atau menolak suatu produk yang ditawarkan perusahaan.

4. Menurut Zaltman dan Wallendorf (1979:6), yang dikutip dalam buku Anwar (1988:3), bahwa :

Perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan, proses dan hubungan sosial yang dilakukan oleh individu, kelompok, dan organisasi dalam mendapatkan, menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai akibat dari pengalamannya dengan produk, pelayanan, dan sumber-sumber lainnya.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat dinyatakan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.

## **2.5.2 Arti Penting Perilaku Konsumen.**

Pemahaman perilaku konsumen sangat bermanfaat bagi perusahaan, khususnya untuk mendasari penyusunan program pemasaran produknya. Keputusan pemasaran yang tepat memerlukan informasi yang luas mengenai perilaku konsumen. Arti penting perilaku konsumen menurut Basu dan Hani (1990:10) terletak pada hal-hal seperti .

1. Kepentingan perannya dalam kebutuhan sehari-hari, karena sebagian besar waktu digunakan untuk memikirkan barang dan jasa yang dibutuhkan, membicarakannya dengan tenang, mendengar serta melihat promosinya.
2. Keputusan yang dibuat konsumen secara signifikan dipengaruhi oleh perilakunya, sehingga faktor-faktor yang berpengaruh baik secara makro maupun mikro perlu dipahami secara benar agar dapat membantu tercapainya tujuan perusahaan.

## **2.5.3 Alasan Mempelajari Perilaku Konsumen.**

Setidaknya ada 2 (dua) alasan mengapa perilaku konsumen dipelajari (Sutisna, 2001: 4), yaitu .

1. Konsumen adalah titik sentral pemasaran.

Memahami konsumen akan menuntun pemasar pada kebijakan pemasaran yang tepat dan efisien. Selain itu perlu juga dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen, seperti: persepsi, sikap, demografi, budaya, kelas sosial, keluarga, dll.

2. Perkembangan perdagangan pada saat ini menunjukkan bahwa lebih banyak produk yang ditawarkan daripada permintaan.

Kelebihan penawaran kebanyakan disebabkan oleh faktor yang berhubungan langsung dengan konsumen. Oleh karena itu, sudah selayaknya perilaku konsumen menjadi perhatian penting dalam pemasaran.

Selain kedua alasan diatas, mempelajari perilaku konsumen dan proses konsumsi yang dilakukan konsumen memberikan beberapa manfaat. Mowen (1995) yang dikutip dalam buku Sutisna (2001:5) mengemukakan manfaat yang bisa diperoleh sebagai berikut .

1. Membantu para manajer dalam pengambilan keputusannya.
2. Memberikan pengetahuan kepada para peneliti pemasaran dengan dasar pengetahuan analisis konsumen.
3. Membantu legislator dan regulator dalam menciptakan hukum dan peraturan yang berkaitan dengan pembelian dan penjualan barang dan jasa.
4. Membantu konsumen dalam pembuatan keputusan pembelian yang lebih baik.

#### **2.5.4 Masalah Yang Dihadapi Dalam Mempelajari Perilaku konsumen.**

Disamping memiliki arti penting yang strategis, perilaku konsumen juga mengandung beberapa masalah yang perlu untuk dimengerti, karena mempelajari perilaku konsumen bukan merupakan hal yang mudah untuk dilakukan. Beberapa kendala dalam mempelajari perilaku konsumen menurut Loudon dan Bitta (1993:33), adalah .

1. Kesulitan dalam pengambilan keputusan mengenai perilaku konsumen.  
Hal ini dikarenakan banyak sekali variabel-variabel yang tidak dapat secara tepat diamati. Variabel-variabel tersebut memiliki aspek yang berbeda dan dapat berubah dari waktu ke waktu. Oleh karena itu kita harus siap dalam menghadapi kondisi ketidakpastian kondisi variabel-variabel yang mempengaruhi perilaku konsumen.
2. Terjadinya subyektifitas perilaku konsumen.  
Hal ini sering terjadi karena pengalaman seseorang akan mempengaruhi dia dalam memandang suatu hal. Pengalaman setiap orang berbeda, sehingga pada saat tertentu akan diartikan secara berbeda pula. Konsumen akan bertindak berdasarkan persepsi subyektif mereka terhadap segala sesuatu.

3. Terdapat banyak variabel yang berpengaruh.

Banyaknya variabel yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen akan menentukan keputusan yang diambil. Variabel tersebut terdiri atas dua kelompok yaitu variabel internal dan variabel eksternal.

4. Terjadinya interaksi antar variabel.

Interaksi antar variabel dapat terjadi untuk menambah, menghapus atau mengalihkan pengaruh antara variabel yang satu dengan yang lain.

### 2.5.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.

Sebagai pemasar, perusahaan harus dapat mengendalikan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen. Faktor-faktor tersebut terdiri dari karakteristik budaya, sosial, pribadi dan psikologis sebagaimana ditunjukkan pada gambar dibawah ini .



Gambar 1 : faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.

Sumber : Kotler et al. (2000:223)

Dari gambar diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor budaya.

Faktor budaya memberikan pengaruh yang paling luas pada tingkah laku konsumen. Pemasar harus mengetahui peran yang dimainkan oleh budaya, sub budaya dan kelas sosial pembeli.

a. Budaya.

Budaya merupakan penyebab utama dari keinginan dan tingkah laku seseorang. Perilaku seseorang tumbuh dalam masyarakat, seperti: nilai

dasar, persepsi, keinginan dan sikap. Setiap kelompok mempunyai budaya atau pengaruh budaya yang bervariasi. Oleh sebab itu pemasar harus dapat menemukan pergeseran budaya agar dapat mengetahui produk baru yang mungkin dibutuhkan konsumen.

b. Sub budaya.

Setiap budaya terdiri dari sub budaya yang lebih kecil, atau kelompok orang yang mempunyai sistem nilai sama berdasarkan pada pengalaman hidup dan situasi. Yang termasuk dalam sub budaya adalah nasionalitas, agama, kelompok ras, dan wilayah geografi. Sub budaya tersebut dapat membentuk segmen pasar tertentu, sehingga pemasar dapat merancang produk dan program pemasaran yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

c. Kelas sosial.

Hampir setiap masyarakat mempunyai semacam bentuk kelas struktur kelas sosial. Kotler *et al* (2000:225) menyatakan bahwa kelas sosial adalah divisi atau kelompok yang relatif homogen dan tetap dalam suatu masyarakat, yang tersusun secara hirarkis dan anggota-anggotanya memiliki nilai, minat dan perilaku yang mirip.

2. Faktor-faktor sosial.

Tingkah laku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan (kelompok referensi), keluarga serta peran dan status sosial.

a. Kelompok acuan.

Banyak kelompok yang mempengaruhi perilaku seseorang. Kelompok acuan terdiri dari semua kelompok yang mempunyai pengaruh langsung (tatap muka) atau pengaruh tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang.

Para pemasar berusaha untuk mengidentifikasi kelompok acuan dari pelanggan sasaran mereka. Kelompok acuan menghubungkan seorang individu dengan perilaku dan gaya hidup baru. Mereka juga mempengaruhi sikap dan konsep diri seseorang, karena biasanya dia berhasrat untuk menyesuaikan diri dengan kelompok tersebut, dan

kelompok acuan menciptakan tekanan untuk keseragaman yang mungkin mempengaruhi pilihan produk dan merek aktual seseorang.

b. Keluarga.

Keluarga merupakan organisasi pembelian yang penting di dalam masyarakat. Hal ini disebabkan oleh perubahan peran dalam pembelian seiring dengan adanya perubahan gaya hidup konsumen.

Engel *et al.* (1994:198) menyatakan bahwa:

Keluarga adalah pusat pembelian yang merefleksikan kegiatan dan pengaruh individu yang membentuk keluarga yang bersangkutan.

Keputusan konsumsi keluarga melibatkan setidaknya lima peranan, yaitu .

1. Penjaga pintu (*gatekeeper*), yaitu inisiator mengenai pembelian produk dan pengumpulan informasi untuk membantu pengambilan keputusan.
2. Pemberi pengaruh (*influencer*), yaitu orang yang memberikan opini dalam pembelian produk atau merek mana yang paling cocok.
3. Pengambil keputusan (*decider*), yaitu orang yang mempunyai wewenang atau kuasa untuk memilih bagaimana membelanjakan uang keluarga.
4. Pembeli (*buyer*), yaitu orang yang bertindak sebagai agen pembelian.
5. Pengguna (*user*), yaitu orang yang menggunakan produk yang telah dibeli.

c. Peran dan status.

Posisi seseorang sebagai anggota banyak kelompok dapat ditentukan dalam bentuk peran dan status. Peran terdiri dari aktivitas yang diharapkan seseorang menurut orang-orang yang ada di sekitarnya. Setiap peran membawa status yang mencerminkan penghargaan yang diberikan masyarakat. Maka di dalam pembelian seseorang seringkali memilih produk atau merk yang menunjukkan statusnya dalam masyarakat.

### 3. Faktor-faktor pribadi.

Setiap individu merupakan faktor atau sumber daya yang tersedia untuk terlibat banyak dalam proses pertukaran. Sumber daya tersebut dipengaruhi oleh karakteristik individu, antara lain .

#### a. Umur dan tahap daur hidup.

Orang mengubah barang dan jasa yang mereka beli selama masa hidupnya. Selain itu Pemasar sering menentukan pasar sasaran dalam bentuk tahap daur hidup dan mengembangkan produk yang sesuai dan rencana pemasaran untuk setiap tahap. Hal tersebut didasari oleh adanya perubahan pembelian terhadap produk selama masa hidupnya.

#### b. Pekerjaan.

Pekerjaan seseorang mempengaruhi barang dan jasa yang dibelinya. Untuk itu pemasar harus berusaha mengenali kelompok pekerjaan yang mempunyai minat di atas rata-rata akan produk dan jasa mereka sehingga dapat melakukan spesialisasi dalam memasarkan produk menurut kelompok pekerjaan tertentu.

#### c. Situasi ekonomi.

Situasi ekonomi seseorang akan mempengaruhi pilihan produk. Situasi ekonomi seseorang dapat dicerminkan melalui pendapatan. Pemasar yang peka terhadap pendapatan, mengamati kecenderungan dalam pendapatan pribadi, tabungan, dan tingkat minat. Bila indikator ekonomi menunjukkan resesi, pemasar dapat mengambil langkah untuk merancang ulang, memposisikan kembali dan dapat mengubah harga produknya.

#### d. Gaya hidup.

Gaya hidup adalah pola kehidupan seseorang yang ditunjukkan dalam psikografiknya. Gaya hidup meliputi aktivitas (pekerjaan, hobi, berbelanja, olahraga, kegiatan sosial), minat (makanan, mode, keluarga, rekreasi), dan opini (mengenai diri mereka sendiri, isu sosial, bisnis, produk). Jadi gaya hidup mencakup sesuatu yang lebih dari sekedar kelas sosial atau kepribadian seseorang, dimana seseorang bereaksi dan berinteraksi dengan keseluruhan dunia.

e. Kepribadian dan konsep diri.

Kepribadian setiap orang yang jelas mempengaruhi tingkah laku membelinya. Kepribadian mengacu pada unsur psikologi unik dalam memberikan respon secara konsisten terhadap lingkungannya sendiri. Kepribadian dapat digunakan sebagai variabel untuk menganalisa konsumen dalam pemilihan produk atau merek tertentu.

4. Faktor-faktor psikologis.

Ada beberapa faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk melakukan pembelian yaitu .

a. Motivasi.

Kebutuhan akan berubah menjadi motif jika kebutuhan tersebut merangsang sampai pada tingkat intensitas yang mencukupi. Motif merupakan kebutuhan yang cukup menekan untuk mengarahkan seseorang mencari kepuasan. Oleh sebab itu pemasar harus berpikir untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan memberikan rangsangan pembelian.

b. Persepsi.

Seseorang yang termotivasi siap bertindak dan tindakan tersebut akan dipengaruhi oleh persepsi tentang situasi. Kesamaan antara motivasi dan situasi belum tentu menghasilkan tindakan yang sama. Pembentukan persepsi yang berbeda dari rangsangan yang sama disebabkan oleh tiga macam proses penerimaan indera: perhatian yang selektif, distorsi selektif, dan ingatan selektif. Oleh karena ketiga hal tersebut, pemasar harus menyampaikan pesan mereka agar tawaran yang disampaikan kepada konsumen dapat berhasil.

c. Pengetahuan.

Pengetahuan merupakan proses pembelajaran yang mengacu kepada perubahan tingkah laku individu yang muncul dari pengalaman. Pentingnya pengetahuan adalah kemampuan dalam membentuk permintaan akan suatu produk yang menghubungkan dengan dorongan yang kuat, menggunakan petunjuk atau media yang dapat membangkitkan motivasi dan memberikan pembenaran positif.

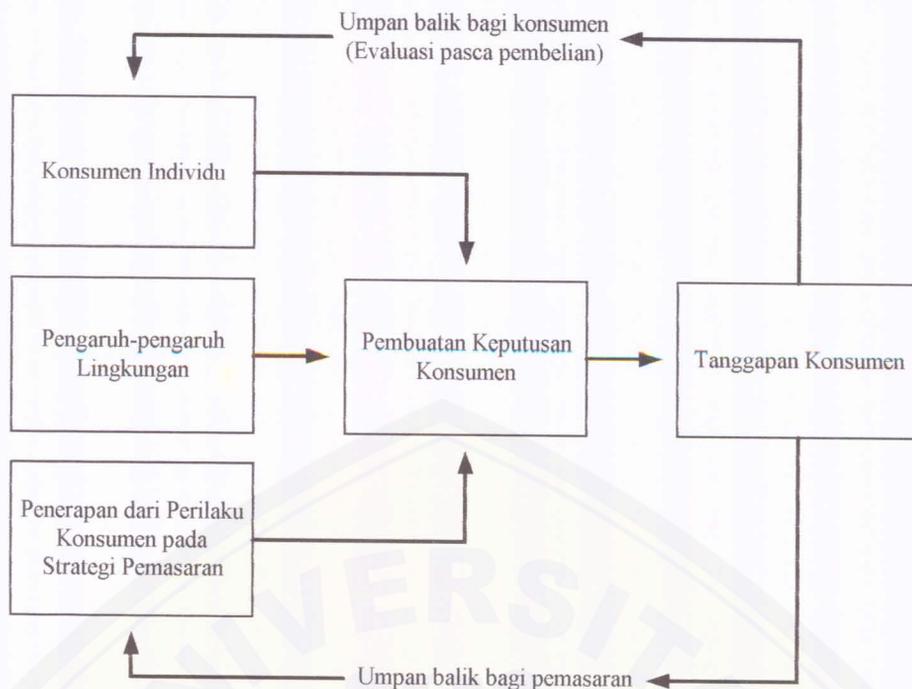
d. Keyakinan dan sikap.

Keyakinan merupakan pemikiran yang menggambarkan tentang apa yang dimilikinya. Keyakinan dapat didasarkan pada pengetahuan yang sebenarnya, pendapat atau kepercayaan dan mungkin menaikkan emosi atau mungkin tidak. Sikap menempatkan seseorang ke dalam suatu kerangka pemikiran mengenai produk. Sikap memang sulit diubah atau membutuhkan penyesuaian yang sulit. Jadi sebuah perusahaan lebih baik menyesuaikan produknya dengan sikap yang sudah ada daripada berusaha mengubah sikap.

Sekarang kita menyadari banyaknya kekuatan yang mempengaruhi tingkah laku konsumen. Dari faktor-faktor yang berperan dalam mempengaruhi perilaku konsumen tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa pemasar tidak dapat mempengaruhi faktor-faktor tersebut. Semuanya bermanfaat untuk mengetahui minat pembeli dan untuk membentuk produk serta usaha untuk melayani kebutuhan konsumen secara lebih baik.

### **2.5.6 Model Perilaku Konsumen.**

Mempelajari perilaku konsumen bertujuan untuk mengetahui dan memahami berbagai aspek yang ada pada konsumen yang akan digunakan dalam penyusunan strategi pemasaran yang tepat, oleh karena itu kerangka berpikir dari pembahasan perilaku konsumen harus didasarkan pada tujuan tersebut. Assael (1992) yang dikutip dalam buku Sutisna (2001:5) secara jelas menggambarkan bagaimana model perilaku konsumen, sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini .



Gambar 2 : Model perilaku konsumen.

Sumber : Henry Assael (1992) "Consumer Behaviour and Marketing Action", dalam Sutisna (2001: 6)

Gambar tersebut menunjukkan interaksi antara pemasar dengan konsumennya. Komponen pusat dari model ini adalah pembuatan keputusan konsumen yang terdiri atas proses merasakan dan mengevaluasi informasi merek produk, mempertimbangkan bagaimana alternatif merek dapat memenuhi kebutuhan konsumen, dan pada akhirnya memutuskan merek apa yang akan dibeli.

Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen, yaitu .

1. Konsumen individual.

Artinya pilihan untuk membeli suatu produk dengan merek tertentu dipengaruhi oleh hal-hal yang ada pada diri konsumen. Kebutuhan, persepsi terhadap karakteristik merek, sikap, kondisi demografis, gaya hidup dan karakteristik kepribadian individu akan mempengaruhi pilihan individu terhadap berbagai alternatif merek yang tersedia.

2. Lingkungan yang mempengaruhi konsumen.

Ketika seorang konsumen melakukan pembelian suatu merek produk, mungkin didasari oleh banyak pertimbangan. Mungkin saja karena meniru

temannya, atau tetangganya. Jadi interaksi sosial yang dilakukan oleh seseorang akan turut mempengaruhi pada pilihan-pilihan merek produk yang dibeli.

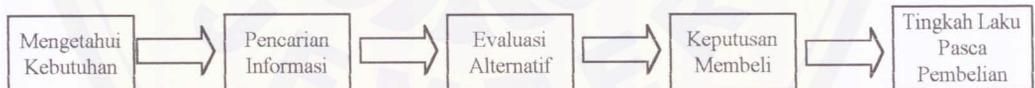
### 3. Stimuli pemasaran atau strategi pemasaran.

Strategi pemasaran yang banyak dibahas adalah satu-satunya variabel dalam model ini yang dikendalikan oleh pemasar. Dalam hal ini, pemasar berusaha untuk mempengaruhi konsumen dengan menggunakan stimuli-stimuli pemasaran seperti iklan dan sejenisnya agar konsumen bersedia untuk memilih produk yang ditawarkan.

Selanjutnya pemasar harus mengevaluasi strategi pemasaran yang dilakukan dengan melihat respon konsumen untuk memperbaiki strategi pemasaran di masa depan. Sementara itu konsumen individual akan mengevaluasi pembelian yang telah dilakukannya. Jika pembelian yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya, maka akan terjadi pembelian berulang. Bahkan lebih jauh dari itu, konsumen yang merasa puas akan menyampaikan kepuasannya itu kepada orang lain, dan inilah yang disebut sebagai pengaruh dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*).

### 2.5.7 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.

Proses pembelian dimulai jauh sebelum tindakan pembelian dan berlanjut lama sesudahnya. Oleh karena itu pemasar perlu memusatkan perhatian pada pada proses pembelian secara keseluruhan bukannya hanya pada keputusan membeli. Proses keputusan pembeli dapat digambarkan sebagai berikut .



Gambar 3 : Proses keputusan pembeli.

Sumber : Kotler dan Armstrong (1997:162).

Gambar diatas dapat dijelaskan sebagai berikut .

#### 1. Pengenalan kebutuhan.

Pada proses ini pembeli mengenali adanya masalah atau kebutuhan. Pembeli akan merasakan adanya perbedaan antara keadaan nyata dan keadaan yang

diinginkan. Pada tahap ini, pemasar harus harus meneliti konsumen untuk mengetahui kebutuhan atau masalah apa yang muncul, apa yang menarik mereka, dan bagaimana hal menarik itu membawa konsumen pada produk tertentu. Dengan mengumpulkan informasi tersebut, pemasar dapat mengenali faktor-faktor yang paling sering memicu minat akan produk dan dapat mengembangkan program pemasaran yang mencakup faktor-faktor tersebut.

## 2. Pencarian informasi.

Tahap ini, yang merangsang konsumen untuk mencari informasi lebih banyak. Pada tahap ini konsumen akan berusaha mencari informasi tentang produk yang mungkin membuatnya tertarik, konsumen mungkin hanya meningkatkan perhatian atau mungkin aktif mencari informasi. Apabila ada dorongan yang kuat dan produk yang diminati berada dalam jangkauan, konsumen kemungkinan akan membelinya, dan jika tidak maka konsumen akan menyimpan kebutuhan tersebut dalam ingatan.

Konsumen dapat memperoleh informasi dari beberapa sumber yaitu .

- a. Sumber pribadi : keluarga, teman, tetangga, kenalan.
- b. Sumber komersial : iklan, wiraniaga, agen, kemasan, pajangan.
- c. Sumber publik : media massa, organisasi penilai konsumen.
- a. Sumber pengalaman : penanganan, pemeriksaan, menggunakan produk.

Biasanya, konsumen menerima sebagian besar informasi dari sumber komersial yang dikendalikan pemasar. Akan tetapi, sumber yang paling efektif adalah sumber pribadi. Sumber komersial biasanya memberitahu pembeli, tetapi sumber pribadi membenarkan atau mengevaluasi produk bagi pembeli.

## 3. Evaluasi alternatif.

Evaluasi alternatif merupakan tahap dari keputusan pembeli, yaitu ketika konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek alternatif dalam perangkat pilihan.

Ada beberapa konsep bagi perusahaan untuk menjelaskan evaluasi alternatif yaitu .

- a. Penilaian terhadap konsumen yang melihat produk sebagai kumpulan atribut produk, konsumen akan melihat atribut yang relevan bagi mereka terutama atribut-atribut yang berhubungan dengan kebutuhan mereka.

- b. Terdapat perbedaan tingkat kepentingan terhadap atribut sesuai kebutuhan dan keinginan unik masing-masing konsumen.
  - c. Kemungkinan terjadi satu himpunan keyakinan merek (citra merek) mengenai di mana posisi setiap merek pada setiap atribut.
  - d. Harapan kepuasan produk total konsumen akan bervariasi pada tingkat atribut yang berbeda.
  - e. Konsumen sampai pada sikap terhadap merek berbeda lewat beberapa prosedur evaluasi. Hal ini tergantung pada pada konsumen dan keputusan membeli.
4. Keputusan membeli.
- Merupakan tahap ketika konsumen benar-benar membeli produk. Keputusan membeli merupakan pemilihan terhadap suatu produk yang paling disukai. Tetapi ada dua faktor yang dapat muncul yaitu antara niat untuk membeli dan keputusan untuk membeli. Faktor pertama adalah sikap orang lain. Faktor kedua adalah faktor situasi yang tidak diharapkan. Kedua faktor tersebut akan mempengaruhi motivasi sebuah pembelian.
5. Tingkah laku pasca pembelian.
- Merupakan tahap dari proses keputusan pembeli, yaitu ketika konsumen mengambil tindakan lebih lanjut setelah membeli berdasarkan rasa puas dan tidak puas.
- Kepuasan pembeli akan terlihat pada hubungan antara harapan konsumen dan prestasi yang diterima dari produk. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan prestasi, semakin besar pula ketidakpuasan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu bertindak bijaksana kalau mengukur kepuasan pelanggan. Perusahaan harus mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, perusahaan tidak dapat hanya dengan mengandalkan pelanggan yang tidak puas untuk menyampaikan keluhannya.

## 2.6 Persepsi Konsumen.

Persepsi konsumen dapat didefinisikan sebagai “proses dimana seorang individu memilih, mengorganisasikan, dan mengartikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini. (Kotler, 1993:240).

Persepsi merupakan suatu kecenderungan konsumen untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam masalah-masalah yang baik ataupun kurang baik secara konsekuen, selain itu juga didasarkan atas pandangan terhadap produk dan proses belajar baik dari pengalaman ataupun yang lain. Selanjutnya persepsi yang ada bisa merupakan penilaian positif ataupun negatif pada benak konsumen.

Orang dapat memiliki persepsi yang berbeda dari obyek yang sama karena adanya tiga proses persepsi, yaitu (Kotler, 1993:240-241).

## 1. Perhatian yang selektif.

Memperhatikan yang selektif berarti bahwa pesaing harus bekerja keras untuk menarik perhatian konsumen. Iklan yang lebih besar ukurannya atau yang menggunakan berbagai jenis warna atau tampak menonjol dan berbeda kemungkinan besar akan lebih diperhatikan.

## 2. Gangguan yang selektif.

Setiap rangsangan yang diperhatikan tidak selalu berarti rangsangan tersebut diterima seperti yang diharapkan. Setiap orang berusaha untuk menyesuaikan informasi yang masuk sesuai dengan kerangka berpikir yang dimilikinya. Gangguan selektif menjelaskan kecenderungan orang untuk mengubah informasi yang diantaranya sesuai dengan pengertiannya sendiri.

## 3. Mengingat kembali yang selektif.

Orang cenderung melupakan banyak hal yang dipelajari. Mereka cenderung mengingat kembali informasi yang mendukung sikap dan kepercayaan mereka dalam alternatif yang mereka pilih.

Faktor-faktor persepsi ini menyatakan bahwa pemasar harus bekerja keras agar pesan yang disampaikan diterima.



### 3.1 Rancangan Penelitian.

Penelitian mengenai perilaku konsumen terhadap penawaran atribut jasa ini menggunakan metode survei. Metode ini merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan atau tertulis, dan dirancang untuk menjelaskan sebab akibat atau mengungkapkan ide-ide. Data yang diperoleh sebagian besar merupakan data deskriptif yang menyatakan opini, sikap, pengalaman atau karakteristik obyek penelitian secara individual atau kelompok (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 1999:152). Metode survei umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam (Sugiyono, 1999:7). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yaitu dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data-data yang diperoleh dari responden yaitu berupa data primer kemudian diolah sehingga diperoleh data baru yang dapat dijadikan alternatif jawaban bagi hipotesis.

### 3.2 Metode Pengumpulan Data.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yaitu dengan memberikan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data dari responden diperoleh dengan mendatangi langsung Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember pada waktu diadakan bimbingan belajar.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yaitu :

Data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer ini diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuisioner kepada responden yaitu para peserta didik Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Data lain yang digunakan sebagai pendukung dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder ini diperoleh dari Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang

Jember yaitu berupa jumlah peserta didik Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember tahun ajaran 2002/2003 serta beberapa literatur yang berkaitan.

### 3.4 Populasi dan Sampel.

#### 3.4.1 Populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember tahun ajaran 2002/2003, yang terdapat pada.

- a. Kelas bimbingan 1 SMU.
- b. Kelas bimbingan 2 SMU.
- c. Kelas bimbingan 3 SMU.
- d. Kelas bimbingan 2 SLTP.
- e. Kelas Bimbingan 3 SLTP.
- f. Kelas Bimbingan 6 SD.

Jumlah peserta didik (populasi) yang terdapat pada keenam kelas tersebut adalah 648 orang peserta didik, yang terdiri dari.

1. Kelas bimbingan 1 SMU	: 43 orang peserta
2. Kelas bimbingan 2 SMU	: 68 orang peserta.
3. Kelas bimbingan 3 SMU	: 379 orang peserta.
4. Kelas bimbingan 2 SLTP	: 12 orang peserta.
5. Kelas bimbingan 3 SLTP	: 120 orang peserta.
6. Kelas bimbingan 6 SD	: 26 orang peserta.

#### 3.4.2 Sampel.

Pengambilan sampel dari populasi tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *proportionate stratified random sampling*. Pemilihan sampel secara acak berdasarkan strata (*stratified random sampling*) dapat dilakukan dengan terlebih dahulu mengklasifikasi suatu populasi kedalam sub-sub populasi berdasarkan karakteristik-karakteristik tertentu dari elemen-elemen populasi. Sampel kemudian dipilih dari setiap sub populasi dengan metode acak sederhana atau metode sistematis (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 1999:125).

Ada dua jenis metode *stratified random sampling* yaitu : *Proportionate stratified random sampling* dan *Disproportionate stratified random sampling*. Metode yang pertama dilakukan dengan menetapkan proporsi dari masing-masing stratum

yang bisa didasarkan pada prosentase tertentu. Sedangkan pada metode yang kedua tidak memperhatikan proporsi atau besarnya bagian untuk masing-masing stratum yang akan dipilih menjadi sample (Tatang Ary Gumanti, 2001:6).

Penelitian ini menggunakan proporsi sampel sebesar 20 %. Sehingga jumlah sampel yang diambil adalah sebagai berikut .

**Tabel 1 : Jumlah Sampel.**

NO	STRATA	JUMLAH PESERTA DIDIK	JUMLAH SAMPEL
1.	Kelas 1 SMU	43	$0,2 \times 43 = 8,6 = 9$
2.	Kelas 2 SMU	68	$0,2 \times 68 = 13,6 = 14$
3.	Kelas 3 SMU	379	$0,2 \times 379 = 75,8 = 76$
4.	Kelas 2 SLTP	12	$0,2 \times 12 = 2,4 = 2$
5.	Kelas 3 SLTP	120	$0,2 \times 120 = 24$
6.	Kelas 6 SD	26	$0,2 \times 26 = 5,2 = 5$
<b>JUMLAH</b>		648	130

Sumber : Data primer, diolah.

Jadi dari populasi tersebut diatas, diambil sampel berjumlah 130 responden dengan menggunakan metode *proportionate stratified random sampling*.

### 3.5 Teknik Pengukuran Data.

Skor responden dalam penelitian ini diukur melalui jawaban atas pertanyaan yang diberikan dengan menggunakan skala pengukuran. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert umumnya menggunakan lima angka penilaian (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 1999:104). Untuk setiap indikator dalam daftar pertanyaan menggunakan kriteria sebagai berikut .

1. Jawaban a , skor : 5.
2. Jawaban b , skor : 4.
3. Jawaban c , skor : 3.
4. Jawaban d , skor : 2.
5. Jawaban e , skor : 1.

## 3.6 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel.

### 3.6.1 Identifikasi Variabel.

Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah .

#### 1. Variabel bebas atau *independent* (X).

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah atribut jasa yang ditawarkan oleh Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, meliputi.

- a. Materi ( $X_1$ ), dengan indikator .
  - $X_{1.1}$  = penyampaian materi.
  - $X_{1.2}$  = komposisi materi.
  - $X_{1.3}$  = buku penunjang.
- b. Staf pengajar ( $X_2$ ), dengan indikator .
  - $X_{2.1}$  = sikap staf pengajar.
  - $X_{2.2}$  = kedisiplinan staf pengajar.
  - $X_{2.3}$  = pendidikan/pengalaman staf pengajar.
- c. Fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), dengan indikator .
  - $X_{3.1}$  = sarana dan prasarana pendidikan.
  - $X_{3.2}$  = kelengkapan buku penunjang.
  - $X_{3.3}$  = kebersihan ruang belajar.
- d. Biaya bimbingan ( $X_4$ ), dengan indikator .
  - $X_{4.1}$  = biaya bimbingan belajar.
  - $X_{4.2}$  = biaya buku penunjang.
  - $X_{4.3}$  = uang pangkal.
- e. Fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dengan indikator.
  - $X_{5.1}$  = sarana beribadah.
  - $X_{5.2}$  = keamanan tempat parkir.
  - $X_{5.3}$  = kebersihan kamar mandi.
- f. Lokasi bimbingan ( $X_6$ ), dengan indikator .
  - $X_{6.1}$  = kedekatan dengan jalan raya.
  - $X_{6.2}$  = mudah dijangkau (strategis).
  - $X_{6.3}$  = kedekatan dengan tempat tinggal.

## 2. Variabel terikat atau *dependent* (Y).

Y = keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, dengan indikator.

- a. Kelebihan yang dimiliki oleh Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.
- b. Penilaian mengenai bimbingan belajar yang diikuti oleh peserta didik pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.
- c. Kesan setelah mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

### 3.6.2 Definisi Operasional Variabel.

Definisi operasional untuk tiap-tiap variabel yang digunakan, diperlukan untuk membatasi permasalahan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan variabel-variabel sebagai berikut .

1. Persepsi konsumen (Y) adalah proses pengambilan keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.
2. Materi ( $X_1$ ), adalah penilaian terhadap materi yang disampaikan dalam bimbingan belajar dilihat dari cara penyampaian materi, komposisi materi dan buku penunjang yang diberikan selama bimbingan belajar.
3. Staf pengajar ( $X_2$ ), adalah penilaian terhadap kualitas staf pengajar dilihat dari sikap staf pengajar, kedisiplinan staf pengajar dan pendidikan/pengalaman staf pengajar.
4. Fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), adalah penilaian terhadap fasilitas pendidikan yang dimiliki oleh Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember dilihat dari sarana dan prasarana pendidikan, kelengkapan buku penunjang (diktat) dan kebersihan ruang belajar.
5. Biaya bimbingan ( $X_4$ ), adalah penilaian terhadap biaya yang dibebankan kepada peserta didik dilihat dari biaya untuk mengikuti bimbingan belajar, biaya buku penunjang dan uang pangkal yang dikenakan.

6. Fasilitas pendukung ( $X_5$ ), adalah penilaian terhadap berbagai fasilitas pendukung yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember dilihat dari tersedianya sarana beribadah, keamanan tempat parkir dan kebersihan kamar mandi.
7. Lokasi bimbingan ( $X_6$ ), adalah penilaian terhadap lokasi/letak Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember dilihat dari kedekatan dengan jalan raya, kemudahan dijangkau (strategis) dan kedekatan dengan tempat tinggal.

## 3.7 Metode Analisis Data.

### 3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.

#### a. Validitas.

Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur/ketepatan (Sugiyono, 1999:109). Berikut ini beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur validitas.

#### 1. Validitas internal.

##### a. Validitas konstruksi (*construct validity*).

Merupakan konsep pengukuran validitas dengan cara menguji apakah suatu instrumen disusun berdasarkan teori yang relevan. Suatu instrumen mempunyai validitas konstruksi jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur gejala sesuai dengan yang didefinisikan

##### b. Validitas isi (*content validity*).

Merupakan konsep pengukuran validitas dengan cara menguji apakah suatu instrumen disusun berdasarkan rancangan/program yang telah ada. Instrumen dikatakan valid jika pertanyaan yang ada memadai dan representatif (sesuai dengan tujuan penelitian).

#### 2. Validitas eksternal.

Merupakan konsep pengukuran validitas dengan cara menguji apakah suatu instrumen disusun berdasarkan fakta-fakta empiris yang telah terbukti. Penelitian mempunyai validitas eksternal bila hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada sampel lain dalam populasi yang diteliti.

Dari beberapa pendekatan tersebut, maka dalam penelitian ini digunakan validitas konstruksi (*construct validity*). Untuk menguji validitas tiap butir digunakan

analisis item yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,3$ . Jadi apabila korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. (Sugiyono, 1999:110).

## **b. Reliabilitas.**

Instrumen yang reliabel berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur berkali-kali dan selalu menghasilkan data yang sama (konsisten). Pengujian reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal.

### 1. Reliabilitas internal (*internal consistency*).

Pengujian reliabilitas dengan reliabilitas konsistensi internal dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik tertentu.

### 2. Reliabilitas eksternal.

#### a. *Stability.*

Pengujian ini dipakai untuk melihat konsistensi instrumen pada dua kali pengambilan data oleh peneliti (pada waktu yang berbeda, dengan pertanyaan/instrumen yang sama dan responden yang sama). Reliabilitas diukur dari koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan yang berikutnya.

#### b. *Equivalent.*

Instrumen yang ekuivalen adalah pertanyaan yang secara bahasa berbeda tetapi maksudnya sama ( pada waktu yang sama, dengan pertanyaan/instrumen yang berbeda (instrumennya dua), dan responden yang sama. Reliabilitas diukur dengan mengkorelasikan antara instrumen yang satu dengan instrumen yang dijadikan ekuivalen.

#### c. *Gabungan.*

Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan cara mencobakan dua instrumen yang ekuivalen tersebut beberapa kali kepada responden yang sama. Reliabilitas instrumen dilakukan dengan mengkorelasikan dua instrumen, setelah itu dikorelasikan pada pengujian kedua, selanjutnya dikorelasikan secara silang.

Dari beberapa pendekatan tersebut, maka dalam penelitian ini digunakan reliabilitas konsistensi internal. Pertanyaan dikatakan reliabel jika nilai  $\alpha$  (perhitungan *cronbach alpha*) lebih besar dari 0,5. (Malhotra, 1996 dalam Suratman, 2001:27)

### 3.7.2 Regresi Linier Berganda.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel materi, staf pengajar, fasilitas pendidikan, biaya bimbingan, fasilitas pendukung, dan lokasi bimbingan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta cabang Jember, digunakan persamaan regresi linier berganda. Formulasi umum yang digunakan adalah sebagai berikut (J.Supranto, 1993:55).

$$Y = a + bX_i + e$$

Dari rumus tersebut, maka untuk kepentingan penelitian ini rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Dimana:

Y = Keputusan mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang jember.

a = Konstanta.

X<sub>1</sub> = Materi.

X<sub>2</sub> = Staf pengajar.

X<sub>3</sub> = Fasilitas pendidikan.

X<sub>4</sub> = Biaya bimbingan.

X<sub>5</sub> = Fasilitas Pendukung.

X<sub>6</sub> = Lokasi bimbingan.

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub>, b<sub>6</sub> = Koefisien regresi.

e = Variabel pengganggu.

### 3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi Berganda.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui berapa proporsi yang diberikan oleh variabel staf pengajar, fasilitas pendidikan, biaya bimbingan, fasilitas pendukung dan

lokasi bimbingan secara bersama-sama terhadap keputusan mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan belajar Delta Cabang Jember.

Formulasi umum yang digunakan adalah (J. Supranto, 1993 : 289).

$$R^2 = \frac{b_i \sum X_i Y}{\sum Y^2}$$

Dari rumus tersebut, maka untuk kepentingan penelitian ini rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$R^2 = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y + b_4 \sum X_4 Y + b_5 \sum X_5 Y + b_6 \sum X_6 Y}{\sum Y^2}$$

Dimana :

$R^2$  = Koefisien determinasi berganda.

$b_1$  = Koefisien regresi berganda variabel  $X_1$  (materi) terhadap variabel  $Y$ .

$b_2$  = Koefisien regresi berganda variabel  $X_2$  (staf pengajar) terhadap variabel  $Y$ .

$b_3$  = Koefisien regresi berganda variabel  $X_3$  (fasilitas pendidikan) terhadap variabel  $Y$ .

$b_4$  = Koefisien regresi berganda variabel  $X_4$  (biaya bimbingan) terhadap variabel  $Y$ .

$b_5$  = Koefisien regresi berganda variabel  $X_5$  (fasilitas pendukung) terhadap variabel  $Y$ .

$b_6$  = Koefisien regresi berganda variabel  $X_6$  (lokasi bimbingan) terhadap variabel  $Y$ .

$X_1$  = Variabel materi.

$X_2$  = Variabel staf pengajar.

$X_3$  = Variabel fasilitas pendidikan.

$X_4$  = Variabel biaya bimbingan.

$X_5$  = Variabel fasilitas pendukung.

$X_6$  = Variabel lokasi bimbingan.

### 3.7.4 Penentuan Koefisien Korelasi Berganda.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan komponen variabel *independent* ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ ) secara bersama-sama terhadap keputusan guna mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta cabang Jember, digunakan koefisien korelasi berganda.

Formulasi yang digunakan adalah sebagai berikut (Supranto, 1993 :297).

$$R = \sqrt{\frac{b_i \sum X_i Y}{\sum Y^2}}$$

Dari rumus tersebut, maka untuk kepentingan penelitian ini rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$R = \sqrt{\frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y + b_4 \sum X_4 Y + b_5 \sum X_5 Y + b_6 \sum X_6 Y}{\sum Y^2}}$$

Dimana :

- R = Koefisien korelasi berganda.
- $b_1$  = Koefisien regresi berganda variabel  $X_1$  (materi) terhadap variabel Y.
- $b_2$  = Koefisien regresi berganda variabel  $X_2$  (staf pengajar) terhadap variabel Y.
- $b_3$  = Koefisien regresi berganda variabel  $X_3$  (fasilitas pendidikan) terhadap variabel Y.
- $b_4$  = Koefisien regresi berganda variabel  $X_4$  (biaya bimbingan) terhadap variabel Y.
- $b_5$  = Koefisien regresi berganda variabel  $X_5$  (fasilitas pendukung) terhadap variabel Y.
- $b_6$  = Koefisien regresi berganda variabel  $X_6$  (lokasi bimbingan) terhadap variabel Y.
- $X_1$  = Variabel materi.
- $X_2$  = Variabel staf pengajar.
- $X_3$  = Variabel fasilitas pendidikan.
- $X_4$  = Variabel biaya bimbingan.

$X_5$  = Variabel fasilitas pendukung.

$X_6$  = Variabel lokasi bimbingan.

### 3.7.5 Pengujian Koefisien Regresi.

#### a. Uji F.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel materi, staff pengajar, fasilitas pendidikan, biaya bimbingan, fasilitas pendukung dan lokasi bimbingan secara serentak terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember digunakan uji F.

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah penggunaan dari variabel *independent* secara keseluruhan atau serentak ( $X_i$ ) dengan variabel *dependent* (Y) mempunyai pengaruh yang berarti atau tidak.

Adapun formulasinya adalah (J. Supranto, 1993 :163)

$$F = \frac{R^2 / (k - 1)}{1 - R^2 / (n - k)}$$

Dimana :

F = Pengujian serentak.

$R^2$  = Koefisien determinasi.

k = Banyaknya variabel.

n = Banyaknya sampel.

Hipotesis :

1.  $H_0 : b_j = 0$ , berarti tidak ada pengaruh variabel X terhadap Y.
2.  $H_a : b_j \neq 0$ , berarti ada pengaruh variabel X terhadap Y.

Kriteria Pengujian :

1.  $H_0$  diterima apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ .
2.  $H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

#### b. Uji t.

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *independent* ( $X_i$ ) terhadap variabel *dependent* (Y) secara parsial (individu).

Formulasi yang digunakan adalah sebagai berikut : (Anto Dajan, 1994:336)

$$t = \frac{bj - Bj}{Sbj}$$

Dimana :

t = Nilai pengujian.

bj = b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub>, b<sub>6</sub>.

Bj = Nilai sesuai dengan Ho.

Sbj = Tingkat kesalahan (*Standart error*) dari b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub>, b<sub>6</sub>.

Hipotesis :

1. Ho : bj = 0, berarti tidak ada pengaruh variabel X terhadap Y.
2. Ha : bj ≠ 0, berarti ada pengaruh variabel X terhadap Y.

Kriteria pengujian :

1. Ho diterima apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .
2. Ho ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

### 3.7.6 Koefisien Beta (*Beta Coefficient*).

Koefisien beta digunakan untuk menentukan variabel bebas yang paling menentukan atau paling dominan dari nilai *dependent variabel* dalam suatu model regresi linier. Untuk menentukan nilai koefisien beta, maka kita mengalami proses *normalized*, yaitu ditransformasikan sehingga dapat saling dibandingkan. Agar variabel-variabel bebas dapat saling dibandingkan, maka hendaknya variabel-variabel bebas ini dinyatakan dalam bentuk *standart deviation*-nya masing-masing. Model regresi yang sudah mengalami proses *normalized* adalah sebagai berikut (Sritua Arif, 1993:11).

$$\frac{Y}{\sigma_y} = \beta_0^* + \beta_1^* \frac{X_1}{\sigma_1} + \beta_2^* \frac{X_2}{\sigma_2} + \beta_3^* \frac{X_3}{\sigma_3} + \beta_4^* \frac{X_4}{\sigma_4} + \beta_5^* \frac{X_5}{\sigma_5} + \beta_6^* \frac{X_6}{\sigma_6}$$

atau

$$Y = \beta_0^* \sigma_y + \left( \beta_1^* \frac{\sigma_y}{\sigma_1} \right) X_1 + \frac{\beta_2^* \sigma_y}{\sigma_2} X_2 + \frac{\beta_3^* \sigma_y}{\sigma_3} X_3 + \frac{\beta_4^* \sigma_y}{\sigma_4} X_4 + \frac{\beta_5^* \sigma_y}{\sigma_5} X_5 + \frac{\beta_6^* \sigma_y}{\sigma_6} X_6$$

Sehingga hubungan antara koefisien regresi dari suatu model regresi yang biasa dengan koefisien beta adalah sebagai berikut.

$$\beta_0 = \beta_0^* \sigma_y \quad \beta_1 = \beta_1^* \frac{\sigma_y}{\sigma_1} \quad \beta_2 = \beta_2^* \frac{\sigma_y}{\sigma_2} \quad \beta_3 = \beta_3^* \frac{\sigma_y}{\sigma_3}$$

$$\beta_4 = \beta_4^* \frac{\sigma_y}{\sigma_4} \quad \beta_5 = \beta_5^* \frac{\sigma_y}{\sigma_5} \quad \beta_6 = \beta_6^* \frac{\sigma_y}{\sigma_6}$$

Dimana.

Y : variabel terikat.

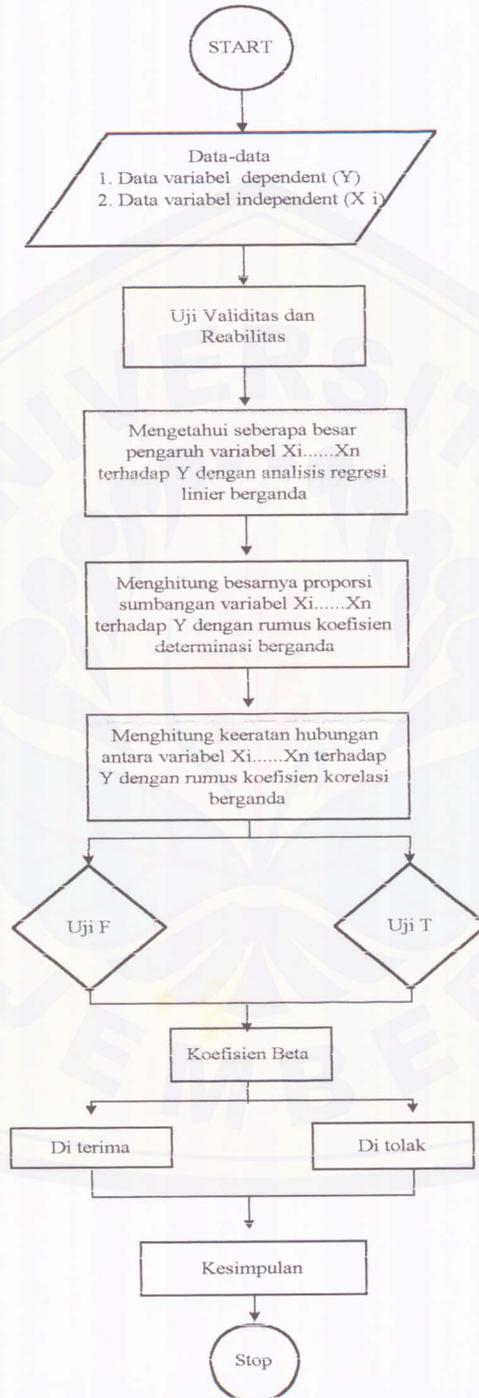
X : variabel bebas.

$\beta_y^*$  : koefisien regresi masing-masing variabel.

$\sigma_y$  : standar deviasi masing-masing variabel.

## 3.7 Kerangka Pemecahan Masalah.

Gambaran mengenai langkah-langkah penelitian, dapat dilihat pada gambar kerangka pemecahan masalah berikut ini.



## **Keterangan kerangka pemecahan masalah :**

Pokok perumusan masalah dalam penelitian ini memfokuskan pada variabel-variabel yang berpengaruh secara serentak dan dominan terhadap perilaku konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Langkah-langkah untuk menganalisis data adalah sebagai berikut :

1. *Start.*
2. Uji validitas dan reliabilitas kuisisioner, dilanjutkan dengan pengumpulan data dari responden dengan menyebarkan kuisisioner mengenai variabel bebas dan variabel terikat, kemudian diolah dan disajikan dalam tabel-tabel yang akan dianalisis lebih lanjut.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan digunakan analisis regresi linier berganda.
4. Untuk menghitung besarnya proporsi (persentase) sumbangan variabel bebas terhadap variasi (naik turunnya) variabel terikat secara bersama-sama digunakan analisis koefisien determinasi berganda, dan untuk mengukur kuatnya hubungan (korelasi) antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat menggunakan rumus koefisien korelasi berganda.
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat digunakan uji F. Untuk menguji pengaruh dari masing-masing koefisien regresi (secara parsial), digunakan uji t.
6. Untuk mengetahui variabel bebas yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel terikat digunakan koefisien beta.
7. Dari berbagai analisis tersebut dapat diketahui apakah hipotesis diterima atau ditolak.
8. Kemudian dari analisis data tersebut diperoleh hasil analisis yang akan mengarah pada kesimpulan dan saran.
9. *Stop.*

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN



### 4.1 Gambaran Umum Obyek Yang Diteliti.

#### 4.1.1 Karakteristik Responden.

Bagian ini akan menguraikan hasil analisa yang diperoleh dari jawaban-jawaban kuisisioner yang telah dibagi kepada responden. Hasil analisa ini merupakan deskripsi atau gambaran dari suatu keadaan yang ingin diketahui selanjutnya. Hasil analisa dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun strategi pemasaran yang lebih berorientasi pada konsumen.

Data dari hasil penelitian yaitu melalui penyebaran kuisisioner kepada responden, dalam hal ini adalah para peserta didik Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember tahun ajaran 2002/2003. Penyebaran kuisisioner dimulai bulan September sampai Oktober 2002. Peserta didik yang mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember rata-rata berjenis kelamin perempuan, usia responden yang terbanyak adalah 17 tahun-19 tahun, dan pekerjaan orang tua responden yang terbanyak adalah yang bekerja sebagai pegawai negeri.

Gambaran mengenai responden penelitian, dapat dilihat melalui penyebaran kuisisioner sebagai obyek untuk mencari data. Pada uraian berikut akan disajikan gambaran atau deskripsi mengenai responden dimana penulis hanya membatasi responden yaitu para peserta didik Lembaga Bimbingan Belajar Delta cabang Jember yang ada pada kelas bimbingan 1 SMU, kelas bimbingan 2 SMU, kelas bimbingan 3 SMU, kelas bimbingan 2 SLTP, kelas bimbingan 3 SLTP, dan kelas bimbingan 6 SD.

Hasil penyebaran kuisisioner pada 130 responden dengan metode *proportionate stratified random sampling*, diperoleh jawaban-jawaban kuisisioner yang dapat digunakan untuk menganalisis karakteristik konsumen Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, sehingga dari informasi tersebut dapat diketahui persepsi konsumen terhadap atribut jasa yang ditawarkan Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Berikut ini profil responden yang berhubungan dengan jenis kelamin, usia dan pekerjaan orang tua responden, sebagai berikut.

## 1. Jenis Kelamin Responden.

Jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2 : Prosentase Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki-laki	60	46
2.	Perempuan	70	54
Jumlah		130 orang	100

Sumber : Data primer, diolah.

Berdasarkan tabel diatas, jenis kelamin responden yang terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 70 responden (54%), sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 60 responden (46%).

Berdasarkan prosentase data diatas dapat diketahui bahwa peserta didik yang berminat untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember adalah rata-rata berjenis kelamin perempuan.

## 2. Usia Responden.

Usia responden dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3 : Prosentase Usia Responden**

No.	Usia	Jumlah	Prosentase
1.	11 tahun – 13 tahun	8	6
2.	14 tahun – 16 tahun	43	33
3.	17 tahun – 19 tahun	79	61
Jumlah		130 orang	100

Sumber : Data primer, diolah.

Berdasarkan tabel diatas, usia responden yang terbanyak adalah 17 tahun-19 tahun yaitu sebanyak 79 responden (61%), kemudian diikuti oleh usia 14 tahun-16 tahun yaitu sebanyak 43 responden (33%), dan yang berusia 11 tahun-13 tahun sebanyak 8 responden (6%).

Berdasarkan prosentase data diatas dapat diketahui bahwa peserta didik yang berminat untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember adalah rata-rata berusia 17 tahun-19 tahun.

### 3. Pekerjaan Orang Tua Responden.

Pekerjaan orang tua responden dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

**Tabel 4: Prosentase Pekerjaan Orang Tua Responden**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1.	Petani	4	3
2.	ABRI	7	5
3.	Wiraswasta	19	15
4.	Pensiunan	3	2
5.	Pegawai Negeri	78	60
6.	Pegawai Swasta	19	15
Jumlah		130 orang	100

Sumber : Data primer, diolah.

Berdasarkan tabel diatas, pekerjaan orang tua responden yang terbanyak adalah pegawai negeri yaitu sebanyak 78 responden (60%), kemudian diikuti oleh pegawai swasta dan wiraswasta yaitu masing-masing sebanyak 19 responden (15%), orang tua responden yang bekerja sebagai ABRI sebanyak 7 responden (5%), yang bekerja sebagai petani sebanyak 4 responden (3%), serta orang tua responden yang pensiunan sebanyak 3 responden (2%).

Berdasarkan prosentase data diatas dapat diketahui bahwa rata-rata pekerjaan orang tua peserta didik yang berminat untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember adalah pegawai negeri.

Berdasarkan tabel 2,3,4 diatas, dapat diketahui bahwa peserta didik yang dijadikan sampel penelitian adalah rata-rata berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 54% (70 orang), sedangkan usia responden yang terbanyak adalah 17 tahun-19 tahun yaitu sebesar 61% (79 orang), dan pekerjaan orang tua responden yang terbanyak adalah yang bekerja sebagai pegawai negeri sebesar 60% (78 orang).

## 4.2 Analisis Data.

### 4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.

#### a. Uji Validitas.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruksi (*construct validity*). Teknik analisis yang digunakan adalah SPSS 10,0 dan

perhitungan validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi rank spearman's.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa kuisisioner dalam penelitian ini adalah valid atau mengukur apa yang seharusnya diukur dengan kata lain kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah sah. Kesahihan tersebut dikarenakan nilai dari masing-masing butir pertanyaan (koefisien korelasi) lebih besar dari 0,3. Berikut ini akan disajikan rekapitulasi uji validitas masing-masing variabel .

Rekapitulasi hasil uji validitas variabel materi ( $X_1$ ), dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini.

**Tabel 5 : Rekapitulasi hasil uji validitas variabel  $X_1$ .**

No.	Variabel	Koefisien korelasi	Keterangan
1.	Identifikator 1	0,765	valid
2.	Identifikator 2	0,577	valid
3.	Identifikator 3	0,647	valid
4.	$X_1$ (total)	1,000	valid

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan rekapitulasi uji validitas variabel materi ( $X_1$ ) diketahui bahwa variabel tersebut adalah valid artinya dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dengan nilai korelasi masing-masing identifikator diatas 0,3

Rekapitulasi hasil uji validitas variabel staf pengajar ( $X_2$ ), dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini.

**Tabel 6 : Rekapitulasi hasil uji validitas variabel  $X_2$ .**

No.	Variabel	Koefisien korelasi	Keterangan
1.	Identifikator 1	0,724	valid
2.	Identifikator 2	0,679	valid
3.	Identifikator 3	0,668	valid
4.	$X_2$ (total)	1,000	valid

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan rekapitulasi uji validitas variabel staf pengajar ( $X_2$ ) diketahui bahwa variabel tersebut adalah valid artinya dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dengan nilai korelasi masing-masing identifikator diatas 0,3.

Rekapitulasi hasil uji validitas variabel fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

**Tabel 7 : Rekapitulasi hasil uji validitas variabel  $X_3$ .**

No.	Variabel	Koefisien korelasi	Keterangan
1.	Identifikator 1	0,752	valid
2.	Identifikator 2	0,607	valid
3.	Identifikator 3	0,681	valid
4.	$X_3$ (total)	1,000	valid

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan rekapitulasi uji validitas variabel fasilitas pendidikan ( $X_3$ ) diketahui bahwa variabel tersebut adalah valid artinya dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dengan nilai korelasi masing-masing identifikator diatas 0,3.

Rekapitulasi hasil uji validitas variabel biaya bimbingan ( $X_4$ ), dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini

**Tabel 8 : Rekapitulasi hasil uji validitas variabel  $X_4$ .**

No.	Variabel	Koefisien korelasi	Keterangan
1.	Identifikator 1	0,844	valid
2.	Identifikator 2	0,728	valid
3.	Identifikator 3	0,819	valid
4.	$X_4$ (total)	1,000	valid

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan rekapitulasi uji validitas variabel biaya bimbingan ( $X_4$ ) diketahui bahwa variabel tersebut adalah valid artinya dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dengan nilai korelasi masing-masing identifikator diatas 0,3.

Rekapitulasi hasil uji validitas variabel fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini.

**Tabel 9 : Rekapitulasi hasil uji validitas variabel  $X_5$ .**

No.	Variabel	Koefisien korelasi	Keterangan
1.	Identifikator 1	0,514	valid
2.	Identifikator 2	0,813	valid
3.	Identifikator 3	0,803	valid
4.	$X_5$ (total)	1,000	valid

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan rekapitulasi uji validitas variabel fasilitas pendukung ( $X_5$ ) diketahui bahwa variabel tersebut adalah valid artinya dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dengan nilai korelasi masing-masing identifikator diatas 0,3.

Rekapitulasi hasil uji validitas variabel lokasi bimbingan ( $X_6$ ), dapat dilihat pada tabel 10 berikut ini.

**Tabel 10 : Rekapitulasi hasil uji validitas variabel  $X_6$ .**

No.	Variabel	Koefisien korelasi	Keterangan
1.	Identifikator 1	0,754	valid
2.	Identifikator 2	0,602	valid
3.	Identifikator 3	0,642	valid
4.	$X_6$ (total)	1,000	valid

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan rekapitulasi uji validitas variabel lokasi bimbingan ( $X_6$ ) diketahui bahwa variabel tersebut adalah valid artinya dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dengan nilai korelasi masing-masing identifikator diatas 0,3.

Rekapitulasi hasil uji validitas variabel keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember ( $Y$ ), dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini.

**Tabel 11 : Rekapitulasi hasil uji validitas variabel Y.**

No.	Variabel	Koefisien korelasi	Keterangan
1.	Identifikator 1	0,694	valid
2.	Identifikator 2	0,699	valid
3.	Identifikator 3	0,823	valid
4.	Y (total)	1,000	valid

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan rekapitulasi uji validitas variabel keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember (Y) diketahui bahwa variabel tersebut adalah valid artinya dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dengan nilai korelasi masing-masing identifikator diatas 0,3.

## b. Uji Reliabilitas.

Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabilitas konsistensi internal, karena dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja kemudian dianalisis dengan menggunakan program SPSS 10,0. Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *cronbach alpha*. Standar *alpha* yang digunakan adalah sebesar 0,5 . Hasil perhitungan yaitu nilai *alpha* masing-masing variabel ditunjukkan pada tabel 12 berikut ini .

**Tabel 12 : Rekapitulasi hasil uji reliabilitas instrumen**

No	Items	Alpha ( $\alpha$ )	Keterangan
1.	X <sub>1</sub>	0,6243	Reliabel
2.	X <sub>2</sub>	0,6112	Reliabel
3.	X <sub>3</sub>	0,6614	Reliabel
4.	X <sub>4</sub>	0,7290	Reliabel
5.	X <sub>5</sub>	0,7239	Reliabel
6.	X <sub>6</sub>	0,6574	Reliabel
7.	Y	0,6114	Reliabel

Sumber : Lampiran 3.

## 4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel materi ( $X_1$ ), staf pengajar ( $X_2$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) terhadap keputusan peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Model analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 13 berikut ini .

**Tabel 13 : Rekapitulasi hasil analisis regresi variabel-variabel yang berpengaruh terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.**

Variabel	Koefisien regresi	t-hitung	t-tabel	$r^2$	Sig.
<i>Constant</i>	2,141	2,187			0,031
$X_1$	0,160	2,186	1,96	0,193	0,031
$X_2$	0,341	4,437	1,96	0,371	0,000
$X_3$	0,181	2,986	1,96	0,260	0,003
$X_4$	-0,141	-2,882	1,96	-0,252	0,005
$X_5$	0,171	3,075	1,96	0,267	0,003
$X_6$	0,144	3,186	1,96	0,276	0,002
<i>Adjusted R square</i> = 0,573		F hitung = 29,825			
<i>Multiple R</i> = 0,770		F tabel = 2,10			
		Sig = 0,000			

Sumber : Lampiran 11.

Berdasarkan analisis pada tabel 13 maka persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah .

$$Y = 2,141 + 0,160X_1 + 0,341X_2 + 0,181X_3 + (-0,141)X_4 + 0,171X_5 + 0,144X_6 + e$$

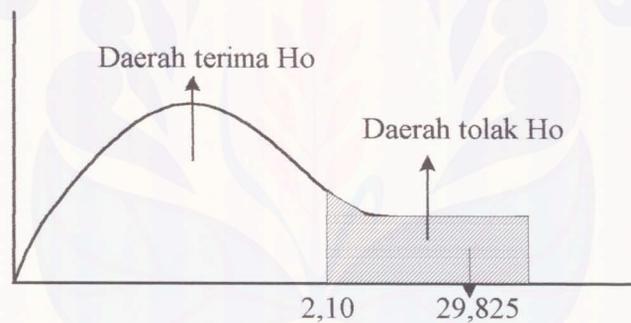
Analisis dari persamaan regresi linier berganda tersebut adalah sebagai berikut .

1. Nilai konstanta 2,141 menyatakan bahwa jika tidak ada penawaran variabel materi ( $X_1$ ), staf pengajar ( $X_2$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) atau dapat dikatakan keenam variabel independen tidak mempunyai pengaruh ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$  sama dengan nol) maka nilai Y atau keputusan untuk mengikuti bimbingan Belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember secara statistik adalah sebesar 2,141%.
2. Koefisien regresi  $X_1 = 0,160$ , bernilai positif berarti jika terjadi kenaikan penyajian variabel materi sebesar 1 % maka akan menaikkan keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember secara statistik adalah sebesar 16%, dengan asumsi variabel staf pengajar ( $X_2$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) tetap.
3. Koefisien regresi  $X_2 = 0,341$ , bernilai positif berarti jika terjadi kenaikan performa staf pengajar sebesar 1 % maka akan menaikkan keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember secara statistik adalah sebesar 34,1%, dengan asumsi variabel materi ( $X_1$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) tetap.
4. Koefisien regresi  $X_3 = 0,181$ , bernilai positif berarti jika terjadi kenaikan fasilitas pendidikan sebesar 1 % maka akan menaikkan keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember secara statistik adalah sebesar 18,1 %, dengan asumsi variabel materi ( $X_1$ ), staf pengajar ( $X_2$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) tetap.
5. Koefisien regresi  $X_4 = (-0,141)$ , bernilai negatif berarti jika terjadi kenaikan biaya bimbingan sebesar 1 % maka akan menurunkan keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember secara statistik adalah sebesar (-14,1 %), dengan asumsi variabel materi ( $X_1$ ), staf pengajar ( $X_2$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) tetap.
6. Koefisien regresi  $X_5 = 0,171$ , bernilai positif berarti jika terjadi kenaikan fasilitas pendukung sebesar 1 % maka akan menaikkan keputusan untuk mengikuti

#### 4.2.5 Pengujian Koefisien regresi.

##### 4.2.5.1 Pengujian Koefisien Regresi Secara Serentak (*F-test*).

Analisis ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel materi ( $X_1$ ), staf pengajar ( $X_2$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) secara serentak terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Besarnya perhitungan uji F sebesar 29,825 (lampiran 11) lebih besar dari F tabel sebesar 2,10 dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % atau dengan tingkat kesalahan sebesar 5 %. Oleh karena F hitung > F tabel maka  $H_0$  ditolak (F hitung berada pada daerah penolakan). Hal ini berarti menunjukkan bahwa secara serentak variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$  berpengaruh nyata terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini .



Gambar 4 : Kurva normal untuk uji F.

##### 4.2.5.2 Pengujian Hipotesis Koefisien Regresi Secara Parsial (*t-test*).

Analisis *t-test* digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing koefisien regresi variabel independen terhadap variabel dependen , dari hasil analisis uji t pada lampiran 11 dapat dilihat pada tabel 14 berikut.

bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember secara statistik adalah sebesar 17,1 % dengan asumsi variabel materi ( $X_1$ ), staf pengajar ( $X_2$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) tetap.

7. Koefisien regresi  $X_6 = 0,144$ , bernilai positif berarti jika terjadi kenaikan lokasi bimbingan sebesar 1 % maka akan menaikkan keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember secara statistik adalah sebesar 14,4 %, dengan asumsi variabel materi ( $X_1$ ), staf pengajar ( $X_2$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), dan fasilitas pendukung ( $X_5$ ) tetap.

### 4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi Berganda.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi berganda (*R square*) sebesar 0,573, hal ini menunjukkan besarnya proporsi yang diberikan variabel materi ( $X_1$ ), staf pengajar ( $X_2$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) secara serentak terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.  $R^2$  (lampiran 11) sebesar 0,573 ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama perubahan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat sebesar 57,3%, sedangkan sisanya 42,7% ditentukan oleh variabel-variabel lain diluar faktor yang diteliti.

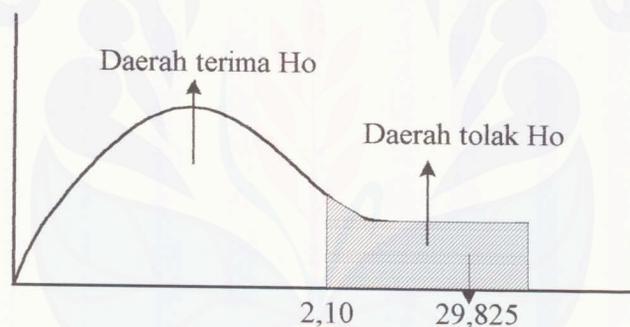
### 4.2.4 Penentuan Koefisien Korelasi Berganda.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat keeratan komponen variabel materi ( $X_1$ ), staf pengajar ( $X_2$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) secara serentak terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Nilai koefisien korelasi antara  $-1$  dan  $1$ . Semakin mendekati  $1$  atau  $-1$ , nilai korelasinya semakin baik, dengan kata lain tingkat keeratan hubungan antara variabel tersebut makin tinggi. Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai koefisien korelasi berganda (*multiple R*) adalah sebesar 0,770 (77%) dan hal ini dapat dilihat pada lampiran 11. Angka tersebut mendekati  $1$  sehingga dapat dikatakan korelasinya meyakinkan dan positif.

#### 4.2.5 Pengujian Koefisien regresi.

##### 4.2.5.1 Pengujian Koefisien Regresi Secara Serentak (*F-test*).

Analisis ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel materi ( $X_1$ ), staf pengajar ( $X_2$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) secara serentak terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Besarnya perhitungan uji F sebesar 29,825 (lampiran 11) lebih besar dari F tabel sebesar 2,10 dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % atau dengan tingkat kesalahan sebesar 5 %. Oleh karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak ( $F_{hitung}$  berada pada daerah penolakan). Hal ini berarti menunjukkan bahwa secara serentak variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$  berpengaruh nyata terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini .



Gambar 4 : Kurva normal untuk uji F.

##### 4.2.5.2 Pengujian Hipotesis Koefisien Regresi Secara Parsial (*t-test*).

Analisis *t-test* digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing koefisien regresi variabel independen terhadap variabel dependen , dari hasil analisis uji t pada lampiran 11 dapat dilihat pada tabel 14 berikut.

**Tabel 14 : Hasil uji t terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.**

No.	Variabel Independen	t-hitung	t-tabel	r <sup>2</sup>	Sig.
1.	Materi (X <sub>1</sub> )	2,186	1,96	0,193	0,031
2.	Staf Pengajar (X <sub>2</sub> )	4,437	1,96	0,371	0,000
3.	Fasilitas Pendidikan(X <sub>3</sub> )	2,986	1,96	0,260	0,003
4.	Biaya Bimbingan(X <sub>4</sub> )	-2,882	1,96	-0,252	0,005
5.	Fasilitas Pendukung(X <sub>5</sub> )	3,075	1,96	0,267	0,003
6.	Lokasi Bimbingan(X <sub>6</sub> )	3,186	1,96	0,276	0,002

Sumber : Lampiran 11.

Berdasarkan tabel 14 maka pengaruh masing-masing variabel independen (materi, staf pengajar, fasilitas pendidikan, biaya bimbingan, fasilitas pendukung, dan lokasi bimbingan) terhadap variabel dependen (keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember) dapat dijelaskan sebagaimana berikut ini .

1. Pengaruh materi (X<sub>1</sub>) terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember .

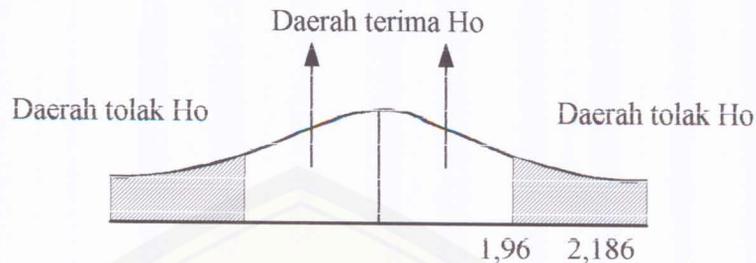
Diperoleh t-hitung sebesar 2,186 sedang t-tabel dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan tingkat kesalahan sebesar 5% ( $\alpha/2 = 2,5\%$ ), diketahui nilainya sebesar 1,96 Hal ini berarti t hitung > t tabel , maka Ho ditolak (t hitung berada pada daerah penolakan), dengan signifikansi 0,031 dibawah 0,05 sehingga koefisien regresi tersebut diterima. Pada pengujian ini berarti variabel materi berpengaruh nyata terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Koefisien regresi materi sebesar 0,160 berarti apabila penyajian materi semakin baik, maka keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember akan mengalami peningkatan.

Besarnya koefisien determinasi parsial (r<sup>2</sup>) variabel materi terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 0,193 atau prosentase pengaruh variabel

materi terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 19,3%.

Hasil dari uji t variabel materi dapat dilihat pada gambar 5 berikut.



Gambar 5 : Kurva normal uji t dua arah variabel materi dengan  $\alpha = 5\%$ .

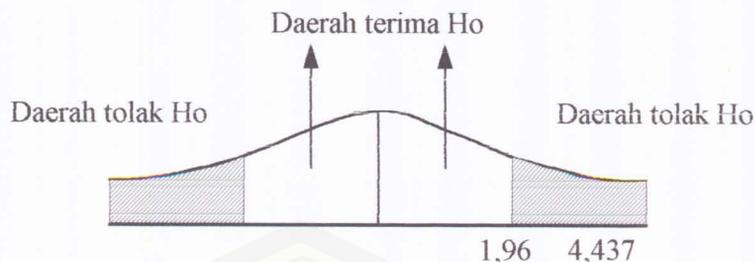
2. Pengaruh staf pengajar ( $X_2$ ) terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Diperoleh t-hitung sebesar 4,437 sedang t-tabel dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan tingkat kesalahan sebesar 5% ( $\alpha/2 = 2,5\%$ ), diketahui nilainya sebesar 1,96 Hal ini berarti t hitung  $>$  t tabel, maka  $H_0$  ditolak (t hitung berada pada daerah penolakan), dengan signifikansi 0,000 dibawah 0,05 sehingga koefisien regresi tersebut diterima. Pada pengujian ini berarti variabel staf pengajar berpengaruh nyata terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Koefisien regresi staf pengajar sebesar 0,341 berarti apabila performa staf pengajar semakin baik, maka keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember akan mengalami peningkatan.

Besarnya koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) variabel staf pengajar terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 0,371 atau prosentase pengaruh variabel staf pengajar terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 37,1%.

Hasil dari uji t variabel staf pengajar dapat dilihat pada gambar 6 berikut .



Gambar 6 : Kurva normal uji t dua arah staf pengajar dengan  $\alpha = 5\%$ .

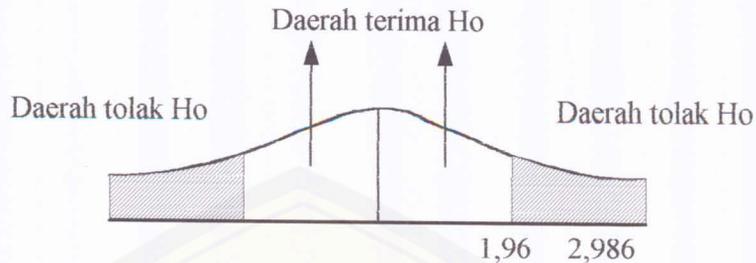
3. Pengaruh fasilitas pendidikan ( $X_3$ ) terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Diperoleh t-hitung sebesar 2,986 sedang t-tabel dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan tingkat kesalahan sebesar 5% ( $\alpha/2 = 2,5\%$ ), diketahui nilainya sebesar 1,96 Hal ini berarti t hitung  $>$  t tabel , maka  $H_0$  ditolak (t hitung berada pada daerah penolakan), dengan signifikansi 0,003 dibawah 0,05 sehingga koefisien regresi tersebut diterima. Pada pengujian ini berarti variabel fasilitas pendidikan berpengaruh nyata terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Koefisien regresi fasilitas pendidikan sebesar 0,181 berarti apabila fasilitas pendidikan semakin baik, maka keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember akan mengalami peningkatan.

Besarnya koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) variabel fasilitas pendidikan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 0,260 atau prosentase pengaruh variabel fasilitas pendidikan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 26%.

Hasil dari uji t variabel fasilitas pendidikan dilihat pada gambar 7 berikut .



Gambar 7 : Kurva normal uji t dua arah variabel fasilitas pendidikan dengan  $\alpha = 5\%$ .

4. Pengaruh biaya bimbingan ( $X_4$ ) terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

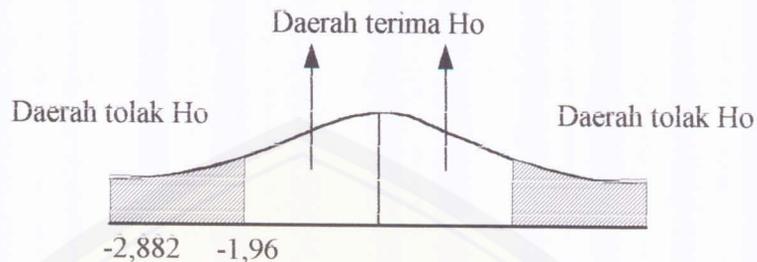
Diperoleh t-hitung sebesar (-2,882) sedang t-tabel dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan tingkat kesalahan sebesar 5% ( $\alpha/2 = 2,5\%$ ), diketahui nilainya sebesar (-1,96) Hal ini berarti t hitung  $>$  t tabel, atau  $-t$  hitung  $<$   $-t$  tabel , maka  $H_0$  ditolak (t hitung berada pada daerah penolakan), dengan signifikansi 0,005 dibawah 0,05, sehingga koefisien regresi tersebut diterima. Pada pengujian ini berarti variabel biaya bimbingan berpengaruh nyata terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Koefisien regresi biaya bimbingan sebesar (-0,141) berarti apabila biaya bimbingan mengalami kenaikan, maka keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember akan mengalami penurunan, dengan kata lain jika tarif bimbingan belajar dinaikkan maka jumlah peserta didik yang mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember akan semakin sedikit.

Besarnya koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) variabel biaya bimbingan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar (-0,252) atau prosentase pengaruh variabel materi terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan

belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar (-25,2%).

Hasil uji t variabel biaya bimbingan dapat dilihat pada gambar 8 berikut .



Gambar 8 : Kurva normal uji t dua arah variabel biaya bimbingan dengan  $\alpha = 5\%$ .

5. Pengaruh fasilitas pendukung ( $X_5$ ) terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

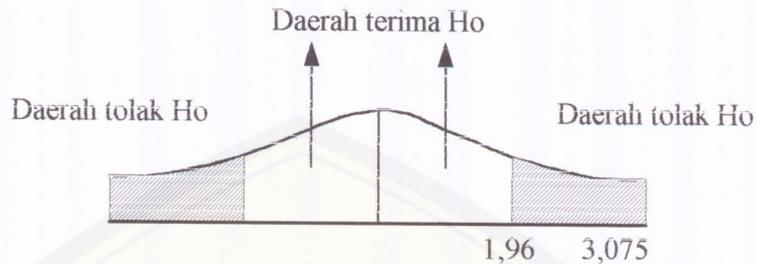
Diperoleh t-hitung sebesar 3,075 sedang t-tabel dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan tingkat kesalahan sebesar 5% ( $\alpha/2 = 2,5\%$ ), diketahui nilainya sebesar 1,96 Hal ini berarti t hitung  $>$  t tabel , maka  $H_0$  ditolak (t hitung berada pada daerah penolakan), dengan signifikansi 0,003 dibawah 0,05, sehingga koefisien regresi tersebut diterima. Pada pengujian ini berarti variabel fasilitas pendukung berpengaruh nyata terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Koefisien regresi fasilitas pendukung sebesar 0,171 berarti apabila fasilitas pendukung semakin baik, maka keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember akan mengalami peningkatan.

Besarnya koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) variabel fasilitas pendukung terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 0,267 atau prosentase pengaruh variabel fasilitas pendukung terhadap keputusan untuk mengikuti

bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 26,7%.

Hasil uji t variabel fasilitas pendukung dapat dilihat pada gambar 9 berikut .



Gambar 9: Kurva normal uji t dua arah variabel fasilitas pendukung dengan  $\alpha = 5\%$ .

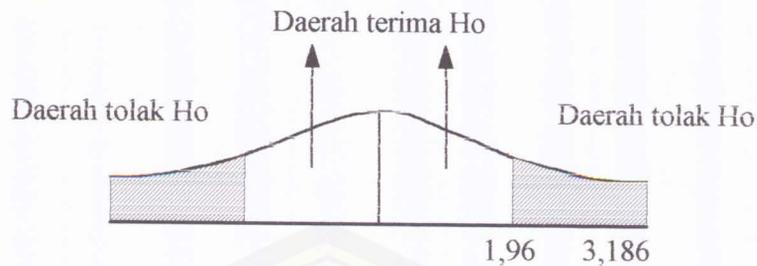
6. Pengaruh lokasi bimbingan ( $X_6$ ) terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Diperoleh t-hitung sebesar 3,186 sedang t-tabel dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan tingkat kesalahan sebesar 5% ( $\alpha/2 = 2,5\%$ ), diketahui nilainya sebesar 1,96. Hal ini berarti t hitung  $>$  t tabel, maka  $H_0$  ditolak (t hitung berada pada daerah penolakan), dengan signifikansi 0,002 dibawah 0,05, sehingga koefisien regresi tersebut diterima. Pada pengujian ini berarti variabel lokasi bimbingan berpengaruh nyata terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Koefisien regresi lokasi bimbingan sebesar 0,144 berarti apabila lokasi bimbingan semakin baik, maka keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember akan mengalami peningkatan.

Besarnya koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) variabel materi terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 0,276 atau prosentase pengaruh variabel lokasi bimbingan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 27,6%.

Hasil uji t variabel lokasi bimbingan dapat dilihat pada gambar 10 berikut .



Gambar 10 : Kurva normal uji t dua arah variabel lokasi bimbingan dengan  $\alpha = 5\%$ .

Berdasarkan analisis data diatas maka diketahui bahwa semua faktor bebas yaitu  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$  secara parsial berpengaruh terhadap persepsi konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

#### 4.2.6 Koefisien Beta (*Beta Coefficient*).

Analisis ini digunakan untuk mengetahui faktor yang paling dominan diantara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal ini dapat dilihat pada nilai standarisasi koefisien beta. Berdasarkan lampiran 11 maka pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengaruh variabel materi ( $X_1$ ) terhadap persepsi konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Besarnya standarisasi koefisien beta materi terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 0,161.
2. Pengaruh variabel staf pengajar ( $X_2$ ) terhadap persepsi konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Besarnya standarisasi koefisien betastaf pengajar terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 0,291.
3. Pengaruh variabel fasilitas pendidikan ( $X_3$ ) terhadap persepsi konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga

Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Besarnya standarisasi koefisien beta fasilitas pendidikan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 0,223

4. Pengaruh variabel biaya bimbingan ( $X_4$ ) terhadap persepsi konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Besarnya standarisasi koefisien beta biaya bimbingan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar (-0,176).
5. Pengaruh variabel fasilitas pendukung ( $X_5$ ) terhadap persepsi konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Besarnya standarisasi koefisien beta fasilitas pendukung terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 0,223.
6. Pengaruh variabel lokasi bimbingan ( $X_6$ ) terhadap persepsi konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Besarnya standarisasi koefisien beta lokasi bimbingan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sebesar 0,192.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa variabel staf pengajar ( $X_2$ ) mempunyai standarisasi koefisien beta paling besar yaitu 0,291 berarti variabel staf pengajar mempunyai pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, kemudian diikuti oleh variabel fasilitas pendidikan ( $X_3$ ) sebesar 0,223, fasilitas pendukung ( $X_5$ ) sebesar 0,223, lokasi bimbingan ( $X_6$ ) sebesar 0,192, materi ( $X_1$ ) sebesar 0,161 dan biaya bimbingan ( $X_4$ ) sebesar (-0,176).

### 4.3 Pembahasan.

Penelitian ini dilakukan kepada 130 responden dengan menggunakan metode *proportionate stratified random sampling*.

#### 4.3.1 Interpretasi Variabel Materi ( $X_1$ ).

Variabel penyajian materi berpengaruh positif terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Dengan kata lain jika persepsi para peserta didik mengenai penyajian materi semakin

baik maka akan menyebabkan peningkatan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, atau dengan semakin meningkatnya nilai atribut yang terkandung dalam variabel materi maka hal ini akan meningkatkan jumlah peserta didik yang mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Variabel Penyajian materi berpengaruh positif terhadap keputusan para peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, karena .

1. Materi yang disampaikan pada waktu bimbingan belajar sudah sesuai (mendukung) dengan materi yang diajarkan di sekolah, dengan kata lain semua materi yang diajarkan di sekolah juga dibahas dan diajarkan dalam Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember (semua materi *tercover*).
2. Komposisi materi yang disampaikan terstruktur dan sistematis (jelas & terarah) sehingga mudah dipahami. Komposisi materi disampaikan secara sistematis sehingga sangat memudahkan para peserta didik untuk memahaminya.
3. Buku penunjang (diktat) yang diberikan dalam bimbingan ini sudah tersusun dengan baik sehingga dapat dengan mudah membantu para peserta didik memahami materi yang diajarkan. Penjelasan yang diberikan dalam buku penunjang sangat lengkap dan jelas.

#### 4.3.2 Interpretasi Variabel Staf Pengajar ( $X_2$ ).

Variabel performa staf pengajar berpengaruh positif terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Dengan kata lain jika persepsi para peserta didik mengenai performa staf pengajar semakin baik maka akan menyebabkan peningkatan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, atau dengan semakin meningkatnya nilai atribut yang terkandung dalam variabel staf pengajar maka hal ini akan meningkatkan jumlah peserta didik yang mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Variabel performa staf pengajar berpengaruh positif terhadap keputusan para peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, karena .

1. Sikap staf pengajar pada saat memberikan bimbingan belajar ataupun diluar jam bimbingan belajar sangat ramah . Para staf pengajar Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember berusaha menciptakan sebuah arena belajar yang akrab namun disiplin, serta berusaha membangun komunikasi yang akrab dan bersahabat. Tak jarang mereka juga memberikan tambahan konsultasi belajar ekstra diluar jam pelajaran yang resmi bahkan sampai larut malam.
2. Staf pengajar yang ada pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember cukup disiplin. Dalam arti selalu tepat waktu bila memberikan bimbingan belajar.
3. Para staf pengajar Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sangat berpengalaman dibidangnya, karena para staf pengajar yang ada pernah mengajar dan mendidik di sejumlah lembaga bimbingan belajar besar maupun kecil yang berasal dan berpusat di Surabaya, Jogjakarta dan Bandung.

### **4.3.3 Interpretasi Variabel Fasilitas Pendidikan ( $X_3$ ).**

Variabel fasilitas pendidikan berpengaruh positif terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Dengan kata lain jika persepsi para peserta didik mengenai fasilitas pendidikan semakin baik maka akan menyebabkan peningkatan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, atau dengan semakin meningkatnya nilai atribut yang terkandung dalam variabel fasilitas pendidikan maka hal ini akan meningkatkan jumlah peserta didik yang mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Variabel fasilitas pendidikan berpengaruh positif terhadap keputusan para peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, karena .

1. Lembaga Bimbingan Belajar Delta memiliki sarana dan prasarana pendidikan yang memadai. Ruang kelas yang cukup luas, papan tulis dan meja kursi yang memadai dan sebagainya.
2. Buku penunjang yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Delta lengkap dalam arti setiap mata pelajaran memiliki buku penunjang, ada ringkasan materi, paket latihan soal, dan sebagainya.

3. Ruang belajar yang dimiliki Lembaga Bimbingan Belajar Delta bersih sehingga membuat para peserta didik cukup nyaman belajar.

#### 4.3.4 Interpretasi Variabel Biaya Bimbingan ( $X_4$ ).

Variabel biaya bimbingan berpengaruh negatif terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Atau jika biaya bimbingan mengalami kenaikan hal ini akan menyebabkan penurunan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Hal ini dapat dijelaskan bahwa biaya bimbingan belajar sangat erat hubungannya permintaan. Jika biaya bimbingan belajar naik, maka permintaan konsumen (keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember) akan menurun. Dengan kata lain jika biaya bimbingan belajar yang dikenakan kepada para peserta didik dinaikkan, maka jumlah peserta didik yang mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember akan mengalami penurunan. Hal tersebut disebabkan karena peserta didik cenderung memilih untuk mengikuti bimbingan belajar pada lembaga bimbingan belajar lain yang sejenis dengan tarif yang relatif lebih murah namun dengan kualitas yang sama.

Pihak pengelola Lembaga Bimbingan Belajar Delta tentu saja tidak menginginkan hal ini terjadi, oleh karena itu saat ini pihak pengelola tidak dapat menaikkan biaya bimbingan belajar agar dapat terus bertahan dalam menghadapi persaingan yang ketat.

Persepsi para peserta didik yang kurang baik mengenai biaya bimbingan belajar yang dikenakan dapat menyebabkan penurunan terhadap keputusan para peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta. Hal ini dikarenakan .

1. Beberapa peserta didik menyatakan bahwa biaya bimbingan yang dikenakan kepada mereka kurang dapat terjangkau.
2. Beberapa peserta didik menyatakan bahwa biaya buku penunjang yang dikenakan kurang sesuai dengan pengetahuan dan manfaat yang mereka peroleh.

3. Beberapa peserta didik menyatakan bahwa uang pangkal yang dikenakan kepada mereka kurang dapat terjangkau.

#### **4.3.5 Interpretasi Variabel Fasilitas Pendukung ( $X_5$ ).**

Variabel fasilitas pendukung berpengaruh positif terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Dengan kata lain jika persepsi para peserta didik mengenai fasilitas pendukung semakin baik maka akan menyebabkan peningkatan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, atau dengan semakin meningkatnya nilai atribut yang terkandung dalam variabel fasilitas pendukung maka hal ini akan meningkatkan jumlah peserta didik yang mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Variabel fasilitas pendukung berpengaruh positif terhadap keputusan para peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, karena .

1. Sarana beribadah yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Delta cukup lengkap, utamanya bagi peserta didik yang beragama islam, dalam arti tersedia musholla dan mukena yang memungkinkan peserta didik untuk beribadah apabila bimbingannya sampai larut malam.
2. Tempat parkir yang disediakan oleh Lembaga Bimbingan Belajar Delta cukup aman dan luas, hal ini dibuktikan bahwa selama ini belum ada peserta didik yang kehilangan kendarannya.
3. Kamar mandi yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Delta cukup bersih sehingga para peserta didik cukup nyaman apabila menggunakannya.

#### **4.3.6 Interpretasi Variabel Lokasi Bimbingan ( $X_6$ ).**

Variabel lokasi bimbingan berpengaruh positif terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Dengan kata lain jika persepsi para peserta didik mengenai lokasi bimbingan semakin baik maka akan menyebabkan peningkatan terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, atau dengan semakin meningkatnya nilai atribut yang terkandung dalam variabel lokasi

bimbingan maka hal ini akan meningkatkan jumlah peserta didik yang mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Variabel lokasi bimbingan berpengaruh positif terhadap keputusan para peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, karena .

1. Lokasi Lembaga Bimbingan Belajar Delta dekat dengan jalan raya sehingga para peserta didik lebih mudah untuk menjangkau Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.
2. Lokasi Lembaga Bimbingan Belajar Delta strategis, serta lokasi Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember cukup mudah dijangkau oleh fasilitas transportasi umum.
3. Lokasi Lembaga Bimbingan Belajar Delta cukup dekat dengan tempat tinggal para peserta didik.

#### 4.3.7 Interpretasi Koefisien Determinasi Dan Korelasi.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui besarnya proporsi yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil analisis diperoleh nilai  $R^2$  (lampiran 11) sebesar 0,573 ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas dapat menjelaskan perubahan variabel terikat sebesar 57,3%, sedangkan sisanya 42,7% ditentukan oleh variabel-variabel lain diluar faktor yang diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa atribut jasa yang ditawarkan Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember mempunyai pengaruh yang cukup besar dan mempunyai peranan yang cukup penting terhadap keputusan peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Nilai koefisien korelasi menunjukkan tingkat keeratan antara komponen variabel bebas dan variabel terikat. Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai koefisien korelasi berganda (*multiple R*) adalah sebesar 0,770 (lampiran 11). Angka tersebut mendekati 1 sehingga dapat dikatakan korelasinya meyakinkan dan positif (korelasi antar variabel cukup tinggi).

## 4.3.8 Interpretasi Koefisien Beta.

Berdasarkan hasil analisis pada lampiran 11 yaitu pada nilai standarisasi koefisien beta diketahui bahwa variabel staf pengajar ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, kemudian diikuti oleh variabel fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), lokasi bimbingan ( $X_6$ ), materi ( $X_1$ ) dan biaya bimbingan ( $X_4$ ).

Variabel staf pengajar menjadi variabel yang paling dominan yang menjadi pertimbangan para peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember karena para staf pengajar yang ada di lembaga ini adalah tokoh-tokoh pembelajar yang sudah sangat berpengalaman mengajar dan mendidik di sejumlah lembaga bimbingan belajar besar maupun kecil yang berasal dan berpusat di Surabaya, Jogjakarta dan Bandung. Sekian belas tahun mereka belajar dan mereka memiliki bekal akademis yang sangat memadai, serta keahlian yang baik di bidang belajar mengajar.



## 5.1 Kesimpulan.

Berdasarkan analisis terhadap data primer yaitu berupa jawaban-jawaban responden terhadap kuisioner yang diberikan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut .

1. Berdasarkan perhitungan uji F dapat disimpulkan bahwa secara serentak variabel materi ( $X_1$ ), staf pengajar ( $X_2$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) berpengaruh nyata terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Dengan kata lain dengan semakin meningkatnya nilai atribut yang terkandung dalam keenam variabel bebas tersebut maka akan meningkatkan jumlah peserta didik yang mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

Keenam atribut jasa tersebut menjadi pertimbangan para peserta didik dalam mengambil keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember karena .

- a. Penyajian materi dalam Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sudah sesuai dan mendukung materi pelajaran yang diberikan di sekolah serta cara penyampaian materi yang terstruktur (jelas dan sistematis) sehingga sangat memudahkan peserta didik memahami materi yang diajarkan.
- b. Staf pengajar yang ada dalam Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember sangat berpengalaman di bidangnya bahkan pernah mengajar di beberapa bimbingan belajar sehingga dapat menguasai materi dengan baik.
- c. Fasilitas pendidikan yang dimiliki oleh Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember cukup lengkap sehingga dapat menunjang kelancaran proses bimbingan belajar.

- d. Biaya bimbingan belajar yang dikenakan kepada para peserta didik disesuaikan dengan kemampuan finansial para peserta didik.
  - e. Fasilitas pendukung yang dimiliki oleh Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember cukup baik.
  - f. Lokasi Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember strategis sehingga memudahkan para peserta didik untuk menjangkaunya.
2. Berdasarkan hasil analisis uji t dan nilai standarisasi koefisien beta pada lampiran 11, dapat dijelaskan sebagai berikut.
- a. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa secara parsial variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ ,  $X_6$  berpengaruh terhadap persepsi konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.
  - b. Berdasarkan nilai standarisasi koefisien beta diketahui bahwa variabel staf pengajar ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, kemudian diikuti oleh variabel fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), lokasi bimbingan ( $X_6$ ), materi ( $X_1$ ) dan biaya bimbingan ( $X_4$ ).

## 5.2 Saran.

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka saran yang mungkin dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember adalah.

1. Berdasarkan hasil analisis baik uji F ataupun uji t diketahui bahwa secara serentak ataupun parsial variabel materi ( $X_1$ ), staf pengajar ( $X_2$ ), fasilitas pendidikan ( $X_3$ ), biaya bimbingan ( $X_4$ ), fasilitas pendukung ( $X_5$ ), dan lokasi bimbingan ( $X_6$ ) berpengaruh nyata terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember. Oleh karena itu sebaiknya pihak Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember selalu berusaha untuk menjaga dan meningkatkan kualitas atribut jasa yang ditawarkan, terutama variabel staf pengajar yang ada, karena variabel ini

merupakan variabel utama yang menjadi pertimbangan peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.

2. Perusahaan harus selalu memperhatikan indikasi-indikasi yang dapat menyebabkan menurunnya keputusan para peserta didik untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember, dalam jangka pendek yaitu : biaya bimbingan belajar yang dikenakan kepada para peserta didik. Apabila Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember akan menaikkan biaya bimbingan belajar maka hal ini harus dipertimbangkan dan dipikirkan dengan baik, karena dengan biaya bimbingan belajar yang semakin naik terdapat indikasi adanya penurunan jumlah peserta didik yang akan mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.
3. Peneliti menyadari penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya dilakukan perbaikan-perbaikan, diantaranya .
  - a. Sampel penelitian yang digunakan sebaiknya lebih besar agar lebih representatif.
  - b. Alat analisis yang digunakan sebaiknya lebih beragam.
  - c. Sampel pengujian akan lebih baik jika diterapkan pada jenis konsumen dari perusahaan yang *profit oriented* murni sehingga kontribusinya benar-benar membantu perusahaan dalam memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara, 1988, *Perilaku konsumen*, PT. Eresco, Bandung.
- Anto Dajan, 1994, *Pengantar Statistik*, Jilid II, LP3ES, Jakarta.
- Basu Swastha, T. Hani Handoko, 1990, *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta.
- Basu Swastha, 1998, *Azas-Azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Basu Swastha, 1996, *Azas-Azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Basu Swastha, 1997, *Pengantar Bisnis Modern (Pengantar Ekonomi Perusahaan)*, Liberty, Yogyakarta.
- Engel, James F dkk, 1994, *Perilaku Konsumen*, Edisi Bahasa Indonesia, Edisi Keenam, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1998, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fasmiyatul Akhdiyah, 2002, *Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Penawaran Atribut Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan Akuntansi Manajemen dan Pariwisata (AMTA) Cabang Surabaya*, Skripsi: Universitas Jember, tidak diterbitkan.
- Kotler, Philip, Gary Amstrong, 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran (Principles Of Marketing 7e)*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I, Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, Gary Amstrong, 1998, *Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*, Edisi bahasa Indonesia, Jilid II, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, Swee hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tang, 2000, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I, Andi Offset, Yogyakarta.
- Loudon, David L, Della Bitta, 1993, *Consumer Behaviour*, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prehallindo, Jakarta.
- M Mursid, 1997, *Manajemen Pemasaran*, Bumi Aksara, Jakarta.

- Nur Indriartoro, Bambang Supomo, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Sugiyono, 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sritua Arif, 1993, *Metodelogi Peneliyian Ekonomi*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Hendro Suratman, 2001, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Sepeda Motor Honda atau Jialing di Kota Surabaya*, Tesis : Universitas Jember, tidak diterbitkan.
- J. Supranto, 1993, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Sutisna, 2001, *Perilaku Konsumen*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Tatang Ary Gumanti, 2001, *Metodologi Penelitian*, Modul Kuliah, Universitas jember.
- W, Edward, Clindiff, Richard R. Still, Norman A.P Govoni, 1998, *Dasar-Dasar Marketing Modern*, Terjemahan M. Manullang, Liberty, Yogyakarta.

## KUISISIONER PENELITIAN

ANALISIS PERILAKU KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA  
YANG DITAWARKAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR DELTA  
CABANG JEMBER

---

Yth. Para peserta didik

Lembaga Bimbingan Belajar Delta  
Cabang Jember.

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi dengan judul “ **Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Atribut Jasa Yang Ditawarkan Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember** “ , peneliti memohon bantuan Anda untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Melalui penelitian ini peneliti ingin mengetahui pengaruh penawaran atribut jasa terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar. Demi berhasilnya penelitian ini, peneliti sangat memerlukan bantuan Anda dalam memberikan informasi dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuisisioner ini.

Informasi yang Anda berikan hanya untuk kepentingan terbatas, dalam arti hanya diperlukan untuk penelitian ini saja. Peneliti menjamin rahasia pribadi Anda dan juga jawaban-jawaban Anda dalam memberikan kebenaran data kepada peneliti.

Kerjasama Anda sangat berarti bagi kesuksesan penelitian ini, oleh karena itu peneliti menyampaikan terima kasih sebelumnya.

Jember, Oktober 2002

Peneliti

**A. Identitas Responden.**

1. Nomor responden : ..... (diisi peneliti).
2. Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan.
3. Usia : ..... Tahun.
4. Pekerjaan orang tua :
 

a. Petani.	d. Pensiunan
b. ABRI.	e. Pegawai negeri
c. Wiraswasta.	f. Pegawai swasta.

**B. Petunjuk Pengisian.**

- a. Dimohon pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dijawab dengan sebenar-benarnya sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.
- b. Berikan tanggapan Anda tentang pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (x) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.

**C. Pertanyaan.**

**I. Variabel bebas (*Independent*).**

**a. Materi ( $X_1$ ).**

No	Pertanyaan dan pilihan jawaban	Jawaban terpilih & Skor (diisi peneliti)
1.	Apakah materi yang disampaikan pada waktu bimbingan belajar sudah sesuai (mendukung) dengan materi yang diajarkan di sekolah ?  a. Sangat sesuai                      d. Kurang sesuai b. Sesuai                                      e. Tidak sesuai c. Cukup sesuai	
2.	Apakah komposisi materi yang disampaikan terstruktur dan sistematis (jelas & terarah) sehingga mudah Anda pahami ?  a. Sangat mudah                      d. Kurang mudah b. Mudah                                      e. Tidak mudah c. Cukup mudah	
3.	Menurut Anda apakah buku penunjang (diktat) yang diberikan dalam bimbingan ini sudah tersusun dengan baik shg dapat membantu Anda memahami materi yang diajarkan ?  a. Sangat baik                      d. Kurang baik b. baik                                      e. Tidak baik c. Cukup baik	

## b. Staf pengajar(X<sub>2</sub>).

No	Pertanyaan dan pilihan jawaban	Jawaban terpilih & Skor (diisi peneliti)
1.	<p>Bagaimana menurut Anda mengenai sikap staf pengajar pada saat memberikan bimbingan belajar ataupun diluar jam bimbingan belajar ?</p> <p>a. Sangat ramah                      d. Kurang ramah b. Ramah                                e. Tidak ramah c. Cukup ramah</p>	
2.	<p>Bagaimana tanggapan Anda tentang kedisiplinan yang dimiliki oleh staf pengajar yang ada pada lembaga bimbingan ini ?</p> <p>a. Sangat disiplin                      d. Kurang disiplin b. Disiplin                                e. Tidak disiplin c. Cukup disiplin</p>	
3.	<p>Bagaimana menurut Anda mengenai pengalaman (pendidikan) yang dimiliki oleh staf pengajar pada saat menyampaikan materi ?</p> <p>a. Sangat berpengalaman              d. Kurang berpengalaman b. Berpengalaman                      e. Tidak berpengalaman c. Cukup berpengalaman</p>	

## C. Fasilitas Pendidikan (X<sub>3</sub>).

No	Pertanyaan dan pilihan jawaban	Jawaban terpilih & Skor (diisi peneliti)
1.	<p>Apakah Lembaga Bimbingan Belajar Delta memiliki sarana dan prasarana pendidikan yang memadai?</p> <p>a. Sangat memadai                      d. Kurang memadai b. Memadai                                e. Tidak memadai c. Cukup memadai</p>	
2.	<p>Bagaimana menurut pendapat Anda mengenai kelengkapan buku penunjang yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Delta (setiap mata pelajaran memiliki buku penunjang, ada ringkasan materi, paket soal, dsb) ?</p> <p>a. Sangat lengkap                      d. Kurang lengkap b. Lengkap                                e. Tidak lengkap c. Cukup lengkap</p>	
3.	<p>Bagaimana menurut Anda mengenai kebersihan ruang belajar yang dimiliki Lembaga Bimbingan Belajar Delta ?</p> <p>a. Sangat bersih                          d. Kurang bersih b. Bersih                                    e. Tidak bersih c. Cukup bersih</p>	

## d. Biaya bimbingan belajar (X<sub>4</sub>).

No	Pertanyaan dan pilihan jawaban	Jawaban terpilih & Skor (diisi peneliti)
1.	Apakah biaya bimbingan belajar yang dikenakan kepada para peserta didik dapat terjangkau ? a. Sangat terjangkau b. terjangkau c. Cukup terjangkau d. Kurang terjangkau e. Tidak terjangkau	
2.	Apakah biaya buku penunjang yang ada sudah sesuai dengan pengetahuan dan manfaat yang anda peroleh ? a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Cukup sesuai d. Kurang sesuai e. Tidak sesuai.	
3.	Apakah uang pangkal yang dikenakan kepada para peserta didik dapat terjangkau ? a. Sangat terjangkau b. terjangkau c. Cukup terjangkau d. Kurang terjangkau e. Tidak terjangkau	

## e. Fasilitas pendukung (X<sub>5</sub>).

No	Pertanyaan dan pilihan jawaban	Jawaban terpilih & Skor (diisi peneliti)
1.	Bagaimana menurut Anda mengenai kelengkapan sarana beribadah yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Delta ? a. Sangat lengkap b. lengkap c. Cukup lengkap d. Kurang lengkap e. Tidak lengkap	
2.	Bagaimana menurut Anda mengenai keamanan tempat parkir yang disediakan oleh Lembaga Bimbingan Belajar Delta ? a. Sangat aman b. aman c. Cukup aman d. Kurang aman e. Tidak aman	
3.	Bagaimana menurut Anda mengenai kebersihan kamar mandi yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Delta ? a. Sangat bersih b. Bersih c. Cukup bersih d. Kurang bersih e. Tidak bersih	

## f. Lokasi bimbingan ( $X_6$ ).

No	Pertanyaan dan pilihan jawaban	Jawaban terpilih & Skor (diisi peneliti)
1.	Apakah lokasi Lembaga Bimbingan Belajar Delta dekat dengan jalan raya ? a. Sangat dekat                      d. Kurang dekat b. dekat                                      e. Tidak dekat c. Cukup dekat	
2.	Apakah lokasi Lembaga Bimbingan Belajar Delta strategis sehingga mudah dijangkau ? a. Sangat mudah                      d. Kurang mudah b. Mudah                                      e. Tidak mudah c. Cukup mudah	
3.	Apakah lokasi Lembaga Bimbingan Belajar Delta dekat dengan tempat tinggal Anda ? a. Sangat dekat                      d. Kurang dekat b. dekat                                      e. Tidak dekat c. Cukup dekat	

## II. Variabel terikat (*dependent*).

- Keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember (Y).

No	Pertanyaan dan pilihan jawaban	Jawaban terpilih & Skor (diisi peneliti)
1.	Apakah Anda sependapat bahwa Lembaga Bimbingan Belajar Delta mempunyai kelebihan dibandingkan dengan lembaga bimbingan lain ? a. Sangat sependapat                      d. Kurang sependapat b. sependapat                                      e. Tidak sependapat c. Cukup sependapat	
2.	Menurut penilaian Anda apakah bimbingan belajar yang Anda ikuti di Lembaga Bimbingan Belajar Delta sesuai dengan yang anda harapkan ? a. Sangat sesuai                      d. Kurang sesuai b. Sesuai                                      e. Tidak sesuai c. Cukup Sesuai	
3.	Bagaimana tanggapan (kesan) Anda setelah mengikuti bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Delta ? a. Sangat baik                      d. Kurang baik b. baik                                      e. Tidak baik c. Cukup baik	

## Correlations

		Identifikator 1	Identifikator 2	Identifikator 3	materi
Spearman's rho	Identifikator 1	1,000	,299**	,255**	,765**
	Correlation Coefficient		,001	,003	,000
	Sig. (2-tailed)		130	130	130
Identifikator 2	Correlation Coefficient	,299**	1,000	,026	,577**
	Sig. (2-tailed)	,001		,767	,000
	N	130	130	130	130
Identifikator 3	Correlation Coefficient	,255**	,026	1,000	,647**
	Sig. (2-tailed)	,003	,767		,000
	N	130	130	130	130
materi	Correlation Coefficient	,765**	,577**	,647**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130

\*\* : Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Correlations

	Identifikator 1	Identifikator 2	Identifikator 3	Staff Pengajar
Spearman's rho	1.000	.258**	.307**	.724**
Identifikator 1	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000
	N	130	130	130
Identifikator 2	Correlation Coefficient	1.000	.159	.679**
	Sig. (2-tailed)	.003	.071	.000
	N	130	130	130
Identifikator 3	Correlation Coefficient	.307**	1.000	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.071	.000
	N	130	130	130
Staff Pengajar	Correlation Coefficient	.724**	.668**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	130	130	130

\*\* . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Correlations

	Identifikator 1	Identifikator 2	Identifikator 3	fasilitas pendidikan
Identifikator 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,288** ,001 130	,288** ,001 130	,752** ,000 130
Identifikator 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,288** ,001 130	1,000 ,562 130	,607** ,000 130
Identifikator 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,250** ,004 130	1,000 ,562 130	,681** ,000 130
fasilitas pendidikan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,752** ,000 130	,607** ,000 130	1,000 ,000 130

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

	Identifikator 1	Identifikator 2	Identifikator 3	Biaya
Spearman's rho	1.000	.421**	.614**	.844**
Identifikator 1	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	130	130	130
Identifikator 2	Correlation Coefficient	1.000	.369**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	130	130	130
Identifikator 3	Correlation Coefficient	.614**	1.000	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	130	130	130
Biaya	Correlation Coefficient	.844**	.819**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	130	130	130

\*\* . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Correlations

	Identifikator 1	Identifikator 2	Identifikator 3	fasilitas
Spearman's rho	1.000	.499**	.514**	.821**
Identifikator 1	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	130	130	130
Identifikator 2	Correlation Coefficient	1.000	.494**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	130	130	130
Identifikator 3	Correlation Coefficient	.514**	1.000	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	130	130	130
fasilitas	Correlation Coefficient	.821**	.803**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	130	130	130

\*\* . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Correlations

Identifikator 1	Identifikator 2	Identifikator 3	Lokasi
Spearman's rho			
Identifikator 1	Identifikator 1	Identifikator 2	Identifikator 3
Correlation Coefficient	1,000	,320**	,236**
Sig. (2-tailed)	,	,000*	,007
N	130	130	130
Identifikator 2	Identifikator 2	Identifikator 3	Lokasi
Correlation Coefficient	,320**	1,000	,602**
Sig. (2-tailed)	,000	,	,000
N	130	130	130
Identifikator 3	Identifikator 3	Lokasi	
Correlation Coefficient	,236**	,044	,642**
Sig. (2-tailed)	,007	,617	,000
N	130	130	130
Lokasi	Lokasi	Lokasi	
Correlation Coefficient	,754**	,642**	1,000
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,
N	130	130	130

\*\* . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Correlations

	Identifikator 1	Identifikator 2	Identifikator 3	keputusan
Spearman's rho	1.000	.168	.387**	.694**
Identifikator 1	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)			.000
	N	130	130	130
Identifikator 2	Correlation Coefficient	1.000	.466**	.699**
	Sig. (2-tailed)			.000
	N	130	130	130
Identifikator 3	Correlation Coefficient	.387**	1.000	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	130	130	130
keputusan	Correlation Coefficient	.699**	.823**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	130	130	130

\*\* . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Reliability (materi)

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	IDENT1	IDENT2	IDENT3
IDENT1	1,0000		
IDENT2	,3173	1,0000	
IDENT3	,3140	,3405	1,0000

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 130,0

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = ,6245

Standardized item alpha =

,6352

### Reliability X2

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Correlation Matrix

	IDEN1	IDEN2	IDEN3
IDEN1	1,0000		
IDEN2	,3107	1,0000	
IDEN3	,2945	,1329	1,0000

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 130,0

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = ,6112 Standardized item alpha = ,6135

### Reliability X3

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Correlation Matrix

	IDENT1	IDENT2	IDENT3
IDENT1	1,0000		
IDENT2	,4252	1,0000	
IDENT3	,3473	,4188	1,0000

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = ,6614 Standardized item alpha = ,6640

### Reliability X4

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Correlation Matrix

	IDEN1	IDEN2	IDEN3
IDEN1	1,0000		
IDEN2	,4279	1,0000	
IDEN3	,6059	,3796	1,0000

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 130,0

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = ,7290

Standardized item alpha =

,7277

**Reliability X5**

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Correlation Matrix

	IDENT1	IDENT2	IDENT3
IDENT1	1,0000		
IDENT2	,4757	1,0000	
IDENT3	,4896	,4338	1,0000

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 130,0

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = ,7239 Standardized item alpha = ,7239

# ReliabilityX6

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Correlation Matrix

	IDEN1	IDEN2	IDEN3
IDEN1	1,0000		
IDEN2	,3153	1,0000	
IDEN3	,2218	,1372	1,0000

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 130,0

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = ,6574

Standardized item alpha =

,6598

## Reliability Y

\*\*\*\*\* Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

### Correlation Matrix

	IDENT1	IDENT2	IDENT3
IDENT1	1,0000		
IDENT2	,1557	1,0000	
IDENT3	,3840	,4848	1,0000

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of Cases = 130,0

Reliability Coefficients 3 items

Alpha = ,6114 Standardized item alpha = ,6087

Data Kuesioner X<sub>1</sub>

No	Iden 1	Iden 2	Iden 3	Jumlah					
1	4	5	3	12	68	2	4	4	10
2	4	5	4	13	69	4	4	3	11
3	4	4	3	11	70	3	3	3	9
4	3	3	2	8	71	3	3	2	8
5	4	3	2	9	72	4	4	3	11
6	3	3	5	11	73	2	3	4	9
7	5	4	3	12	74	4	3	3	10
8	3	3	4	10	75	4	4	3	11
9	2	4	2	8	76	3	4	1	8
10	3	3	2	8	77	3	2	2	7
11	3	4	2	9	78	4	2	4	10
12	4	3	2	9	79	3	4	2	9
13	3	4	2	9	80	3	4	3	10
14	4	4	4	12	81	3	4	2	9
15	4	4	4	12	82	4	4	2	10
16	4	3	4	11	83	4	3	4	11
17	2	3	4	9	84	4	4	3	11
18	2	3	4	9	85	4	3	3	10
19	2	5	3	10	86	4	3	3	10
20	5	3	3	11	87	2	3	1	6
21	3	4	3	10	88	4	2	4	10
22	4	3	4	11	89	3	4	3	10
23	3	3	4	10	90	3	3	4	10
24	3	5	3	11	91	3	3	2	8
25	4	4	5	13	92	4	3	2	9
26	4	4	4	12	93	3	2	2	7
27	5	4	2	11	94	3	3	4	10
28	4	5	2	11	95	2	3	3	8
29	4	4	2	10	96	3	3	2	8
30	4	4	2	10	97	2	3	4	9
31	4	4	4	12	98	2	2	3	7
32	4	4	4	12	99	2	2	2	6
33	4	4	1	9	100	2	3	3	8
34	5	5	1	11	101	4	2	4	10
35	5	4	5	14	102	4	4	4	12
36	5	5	5	15	103	5	4	3	12
37	5	5	5	15	104	5	3	4	12
38	4	4	4	12	105	4	5	3	12
39	4	4	4	12	106	4	3	3	10
40	4	5	3	12	107	4	4	3	11
41	4	4	3	11	108	5	3	5	13
42	4	4	4	12	109	5	5	4	14
43	5	5	5	15	110	4	4	4	12
44	4	4	4	12	111	4	4	3	11
45	4	4	4	12	112	4	4	4	12
46	5	5	4	14	113	5	4	4	13
47	4	4	4	12	114	5	5	3	13
48	4	4	2	10	115	4	4	2	10
49	4	4	4	12	116	3	3	4	10
50	4	2	4	10	117	3	3	4	10
51	5	3	2	10	118	3	3	3	9
52	5	4	4	13	119	5	4	3	12
53	3	4	3	10	120	4	4	3	11
54	4	4	3	11	121	4	3	3	10
55	2	3	3	8	122	4	2	2	8
56	3	3	3	9	123	5	3	3	11
57	4	4	2	10	124	3	5	2	10
58	5	4	4	13	125	4	4	2	10
59	3	4	2	9	126	4	3	2	9
60	4	3	4	11	127	4	3	3	10
61	3	3	1	7	128	3	3	3	9
62	3	4	3	10	129	3	4	3	10
63	5	4	4	13	130	4	3	4	11
64	3	3	4	10					
65	4	4	3	11					
66	5	3	3	11					
67	4	3	3	10					

Data Kuesioner X<sub>2</sub>

No	Iden 1	Iden 2	Iden 3	Jumlah	68	4	2	5	11
1	4	4	4	12	69	5	4	3	12
2	4	3	4	11	70	4	3	3	10
3	4	4	5	13	71	3	3	3	9
4	4	4	4	12	72	4	3	4	11
5	5	4	5	14	73	4	3	4	11
6	4	4	4	12	74	4	5	5	14
7	5	4	4	13	75	5	3	4	12
8	4	4	4	12	76	2	2	4	8
9	4	4	3	11	77	4	4	2	10
10	3	3	4	10	78	4	4	4	12
11	3	4	3	10	79	3	3	4	10
12	4	4	4	12	80	4	3	3	10
13	5	4	5	14	81	4	4	4	12
14	5	4	4	13	82	5	4	5	14
15	4	4	4	12	83	4	4	4	12
16	5	3	3	11	84	4	3	4	11
17	4	4	5	13	85	4	3	4	11
18	4	4	4	12	86	4	3	4	11
19	5	3	3	11	87	5	4	4	13
20	5	3	4	12	88	5	4	4	13
21	4	4	3	11	89	4	3	4	11
22	4	4	4	12	90	4	3	4	11
23	5	2	4	11	91	4	4	4	12
24	5	5	4	14	92	4	3	4	11
25	4	3	4	11	93	4	4	4	12
26	4	4	5	13	94	4	3	4	11
27	5	3	5	13	95	3	4	3	10
28	5	3	5	13	96	3	4	4	11
29	5	3	5	13	97	4	4	4	12
30	5	3	5	13	98	4	4	4	12
31	5	3	5	13	99	5	3	3	11
32	4	4	4	12	100	4	4	5	13
33	4	4	5	13	101	4	5	3	12
34	4	5	5	14	102	4	5	4	13
35	4	4	4	12	103	3	3	4	10
36	4	3	5	12	104	4	4	3	11
37	5	4	5	14	105	4	5	5	14
38	4	4	4	12	106	5	3	4	12
39	5	4	5	14	107	4	4	4	12
40	4	4	4	12	108	5	5	4	14
41	4	4	3	11	109	3	3	5	11
42	4	3	3	10	110	5	5	5	15
43	5	5	5	15	111	3	3	5	11
44	5	4	5	14	112	3	3	4	10
45	5	4	5	14	113	4	4	4	12
46	4	4	4	12	114	4	4	5	13
47	4	4	3	11	115	3	1	5	9
48	4	3	4	11	116	3	2	4	9
49	5	4	5	14	117	2	3	3	8
50	4	2	4	10	118	3	4	4	11
51	3	3	3	9	119	5	3	5	13
52	4	3	3	10	120	4	3	5	12
53	4	3	4	11	121	4	3	3	10
54	4	3	4	11	122	3	4	4	11
55	4	3	4	11	123	5	3	4	12
56	4	3	3	10	124	5	5	5	15
57	4	3	4	11	125	3	4	4	11
58	4	4	4	12	126	3	3	3	9
59	5	4	4	13	127	4	3	4	11
60	4	3	4	11	128	3	2	4	9
61	3	4	4	11	129	3	2	3	8
62	5	5	4	14	130	5	4	4	13
63	5	5	5	15					
64	5	4	4	13					
65	4	3	4	11					
66	4	3	4	11					
67	4	4	3	11					

Data Kuesioner  $X_3$

No	Iden 1	Iden 2	Iden 3	Jumlah					
1	4	3	2	9	68	3	3	3	9
2	4	4	4	12	69	3	3	3	9
3	3	3	4	10	70	4	2	3	9
4	3	4	1	8	71	3	4	4	11
5	4	4	2	10	72	3	3	3	9
6	5	4	2	11	73	4	4	3	11
7	3	3	4	10	74	3	4	4	11
8	4	3	3	10	75	4	4	4	12
9	2	3	3	8	76	2	2	2	6
10	2	2	2	6	77	2	2	3	7
11	2	2	4	8	78	5	4	4	13
12	2	2	2	6	79	2	1	1	4
13	2	2	2	6	80	3	3	3	9
14	4	3	4	11	81	3	2	3	8
15	4	4	4	12	82	3	3	3	9
16	3	2	2	7	83	3	3	4	10
17	3	3	2	8	84	3	3	2	8
18	3	4	4	11	85	3	3	4	10
19	3	3	3	9	86	4	4	2	10
20	3	2	2	7	87	2	2	3	7
21	2	2	4	8	88	4	4	4	12
22	3	4	4	11	89	4	3	3	10
23	3	2	3	8	90	3	3	4	10
24	3	3	3	9	91	3	2	3	8
25	3	5	3	11	92	3	4	3	10
26	3	3	4	10	93	3	2	3	8
27	4	1	3	8	94	3	2	2	7
28	3	2	2	7	95	3	3	2	8
29	4	2	3	9	96	3	3	2	8
30	4	2	3	9	97	3	3	2	8
31	4	2	3	9	98	3	2	2	7
32	4	2	2	8	99	3	2	3	8
33	4	4	5	13	100	3	2	3	8
34	3	4	4	11	101	5	2	4	11
35	4	3	4	11	102	5	4	3	12
36	4	5	4	13	103	2	2	3	7
37	4	5	5	14	104	5	5	4	14
38	4	4	4	12	105	5	4	4	13
39	4	2	3	9	106	3	3	4	10
40	4	5	3	12	107	3	3	3	9
41	4	2	2	8	108	5	5	5	15
42	4	3	2	9	109	3	5	4	12
43	5	5	5	15	110	4	4	5	13
44	4	4	3	11	111	4	4	5	13
45	4	4	5	13	112	3	2	2	7
46	4	4	4	12	113	5	4	4	13
47	4	3	2	9	114	5	4	4	13
48	3	4	2	9	115	2	3	1	6
49	3	5	4	12	116	2	3	3	8
50	3	1	3	7	117	4	4	4	12
51	3	2	3	8	118	2	2	2	6
52	3	4	3	10	119	3	2	4	9
53	3	2	3	8	120	3	2	1	6
54	3	2	4	9	121	4	2	5	11
55	3	2	2	7	122	4	4	3	11
56	3	3	4	10	123	3	5	3	11
57	2	2	3	7	124	4	2	1	7
58	5	4	3	12	125	3	3	3	9
59	4	5	4	13	126	2	3	2	7
60	4	4	3	11	127	3	3	2	8
61	3	1	3	7	128	3	2	3	8
62	3	3	4	10	129	3	2	3	8
63	4	2	4	10	130	3	4	3	10
64	3	2	4	9					
65	2	3	3	8					
66	5	2	3	10					
67	3	2	2	7					

Data Kuesioner X<sub>4</sub>

No	Iden 1	Iden 2	Iden 3	Jumlah					
1	3	2	2	7	68	3	2	3	8
2	4	4	4	12	69	3	3	1	7
3	4	5	5	14	70	2	1	3	6
4	4	4	5	13	71	2	2	4	8
5	4	4	5	13	72	3	1	3	7
6	5	5	5	15	73	3	3	3	9
7	4	2	2	8	74	5	2	3	10
8	3	3	3	9	75	4	4	4	12
9	3	3	4	10	76	4	4	5	13
10	4	5	2	11	77	4	4	6	14
11	4	4	4	12	78	2	2	4	8
12	4	4	5	13	79	3	3	4	10
13	4	4	4	12	80	5	2	4	11
14	4	5	2	11	81	2	2	4	8
15	4	4	2	10	82	3	3	5	11
16	3	3	4	10	83	2	4	3	9
17	4	2	1	7	84	3	3	5	11
18	4	4	4	12	85	4	4	4	12
19	3	1	3	7	86	2	3	3	8
20	5	5	4	14	87	4	3	4	11
21	3	3	4	10	88	3	2	3	8
22	4	2	1	7	89	4	3	3	10
23	2	2	4	8	90	2	4	5	11
24	4	4	3	11	91	3	3	3	9
25	3	3	3	9	92	3	3	4	10
26	4	1	2	7	93	3	2	3	8
27	4	2	1	7	94	2	3	3	8
28	2	2	2	6	95	3	2	3	8
29	4	2	2	8	96	3	2	3	9
30	4	2	2	8	97	3	3	3	9
31	4	1	3	8	98	2	2	4	8
32	3	3	3	9	99	2	2	3	7
33	4	4	2	10	100	3	3	4	10
34	3	3	3	9	101	2	2	4	8
35	3	3	3	9	102	4	4	4	12
36	4	4	2	10	103	2	3	3	8
37	5	4	2	11	104	2	2	4	8
38	4	4	4	12	105	4	1	3	8
39	4	1	2	7	106	4	2	2	8
40	2	2	4	8	107	3	3	3	9
41	4	1	2	7	108	2	2	4	8
42	4	4	4	12	109	4	2	2	8
43	4	4	4	12	110	3	3	3	9
44	4	4	5	13	111	4	4	4	12
45	4	5	4	13	112	1	4	4	9
46	2	2	3	8	113	4	3	4	11
47	3	4	4	11	114	4	4	4	12
48	3	4	4	11	115	2	3	1	6
49	4	2	1	7	116	3	2	3	8
50	4	3	3	10	117	2	3	3	8
51	1	3	1	5	118	2	3	3	8
52	1	3	2	6	119	4	5	2	11
53	3	2	4	9	120	3	3	3	9
54	4	2	4	10	121	4	5	4	13
55	4	4	4	12	122	5	5	2	12
56	2	3	2	7	123	5	5	5	15
57	4	5	2	11	124	3	3	3	9
58	4	4	4	12	125	3	3	2	8
59	3	4	4	11	126	2	2	2	6
60	3	3	3	9	127	2	2	3	7
61	5	3	4	12	128	2	3	3	8
62	3	3	3	9	129	2	2	1	5
63	2	2	4	8	130	5	3	4	12
64	3	3	4	10					
65	3	3	3	9					
66	2	4	5	11					
67	4	1	4	9					

Data Kuesioner X<sub>5</sub>

No	Iden 1	Iden 2	Iden 3	Jumlah	68	1	3	3	7
1	3	3	3	9	69	3	3	3	9
2	3	4	4	11	70	5	3	5	13
3	3	2	3	8	71	2	3	2	7
4	3	1	1	5	72	4	3	4	11
5	3	3	3	9	73	3	3	3	9
6	1	1	1	3	74	3	3	3	9
7	3	4	2	9	75	3	3	3	9
8	1	2	2	5	76	1	1	1	3
9	4	2	3	9	77	2	2	2	6
10	2	2	2	6	78	3	4	4	11
11	2	3	1	6	79	2	2	2	6
12	3	3	3	9	80	2	3	3	8
13	3	2	3	8	81	3	3	4	10
14	4	3	3	10	82	3	2	3	8
15	4	4	4	12	83	2	4	2	8
16	3	3	3	9	84	3	3	3	9
17	4	2	4	10	85	3	3	3	9
18	2	3	3	8	86	3	2	3	8
19	3	3	3	9	87	2	3	1	6
20	3	2	3	8	88	5	3	3	11
21	3	3	3	9	89	3	2	4	9
22	4	4	4	12	90	3	2	3	8
23	4	3	3	10	91	2	2	3	7
24	3	3	3	9	92	3	2	2	7
25	3	4	3	10	93	3	3	3	9
26	4	4	4	12	94	3	3	3	9
27	5	3	2	10	95	3	4	3	10
28	4	3	4	11	96	4	2	4	10
29	5	4	5	14	97	4	2	4	10
30	5	4	5	14	98	4	2	4	10
31	5	4	5	14	99	4	2	3	9
32	2	2	2	6	100	3	2	2	7
33	3	2	3	8	101	5	4	4	13
34	4	4	3	11	102	4	2	3	9
35	4	5	4	13	103	3	4	3	10
36	4	5	5	14	104	4	3	4	11
37	4	5	4	13	105	4	3	4	11
38	4	4	4	12	106	3	3	3	9
39	4	4	4	12	107	3	5	3	11
40	5	5	5	15	108	5	2	5	12
41	4	4	4	12	109	4	4	2	10
42	4	4	4	12	110	4	4	4	12
43	5	5	1	11	111	4	4	3	11
44	3	4	3	10	112	4	4	4	12
45	4	4	4	12	113	4	4	4	12
46	4	5	4	13	114	4	3	4	11
47	4	3	4	11	115	4	4	3	11
48	4	3	4	11	116	3	3	2	8
49	5	4	3	12	117	3	4	4	11
50	4	3	2	9	118	4	3	3	10
51	2	3	2	7	119	4	4	5	13
52	2	3	2	7	120	4	1	3	8
53	2	3	2	7	121	4	4	3	11
54	2	3	2	7	122	4	3	5	12
55	3	3	3	9	123	5	4	3	12
56	4	3	4	11	124	3	3	5	11
57	3	2	2	7	125	5	3	2	10
58	4	4	4	12	126	2	2	2	6
59	3	2	3	8	127	2	4	2	8
60	3	3	3	9	128	2	3	2	7
61	2	2	2	6	129	2	2	1	5
62	3	3	3	9	130	4	4	2	10
63	3	2	4	9					
64	3	4	3	10					
65	4	4	4	12					
66	4	3	4	11					
67	4	4	4	12					

Data Kuesioner X<sub>6</sub>

No	Iden 1	Iden 2	Iden 3	Jumlah	68	3	5	1	9
1	4	3	4	11	69	5	3	3	11
2	5	4	1	10	70	5	3	5	13
3	5	4	2	11	71	5	5	1	11
4	5	5	2	12	72	5	4	5	14
5	4	3	1	8	73	5	4	3	12
6	5	5	1	11	74	5	5	5	15
7	5	3	1	9	75	4	5	3	12
8	5	3	1	9	76	3	3	1	7
9	5	3	1	9	77	3	1	1	5
10	4	4	4	12	78	5	2	1	8
11	4	3	3	10	79	4	4	1	9
12	2	2	5	9	80	3	3	1	7
13	2	2	1	5	81	4	4	1	9
14	4	4	2	10	82	5	4	1	10
15	4	4	3	11	83	4	2	1	7
16	3	3	5	11	84	3	3	1	7
17	4	4	4	12	85	3	3	1	7
18	5	4	1	10	86	5	3	1	9
19	3	3	5	11	87	4	4	1	9
20	5	4	1	10	88	4	2	1	7
21	4	3	4	11	89	3	4	1	8
22	3	3	1	7	90	4	2	1	7
23	5	3	3	11	91	4	3	1	8
24	3	3	3	9	92	4	3	1	8
25	4	3	2	9	93	4	4	1	9
26	5	2	1	8	94	5	3	1	9
27	5	4	5	14	95	5	5	1	11
28	5	5	5	15	96	5	3	1	9
29	4	4	5	13	97	5	4	1	10
30	4	4	5	13	98	4	4	1	9
31	5	3	2	10	99	5	5	1	11
32	5	5	4	14	100	5	5	1	11
33	5	5	3	13	101	5	5	2	12
34	5	4	4	13	102	5	3	3	11
35	5	4	4	13	103	3	3	3	9
36	3	5	3	11	104	4	3	4	11
37	5	4	1	10	105	5	4	4	13
38	4	4	4	12	106	5	5	3	13
39	5	4	4	13	107	3	5	3	11
40	3	4	1	8	108	5	3	5	13
41	5	4	4	13	109	3	5	2	10
42	5	4	1	10	110	5	4	1	10
43	1	1	1	3	111	3	5	4	12
44	4	5	4	13	112	5	5	1	11
45	5	4	4	13	113	5	4	4	13
46	3	4	1	8	114	5	4	3	12
47	5	5	1	11	115	3	4	1	8
48	3	5	1	9	116	4	3	1	8
49	5	5	5	15	117	5	2	2	9
50	5	5	1	11	118	5	3	1	9
51	5	4	2	11	119	5	4	1	10
52	3	3	2	8	120	3	5	3	11
53	5	5	3	13	121	4	4	1	9
54	5	5	3	13	122	4	4	2	10
55	5	2	1	8	123	3	4	3	10
56	5	4	4	13	124	5	5	1	11
57	4	3	2	9	125	5	5	2	12
58	4	4	4	12	126	5	3	1	9
59	5	5	3	13	127	5	5	2	12
60	5	4	1	10	128	5	3	1	9
61	4	4	4	12	129	2	2	2	6
62	4	4	3	11	130	4	3	5	12
63	5	5	1	11					
64	5	5	2	12					
65	5	4	4	13					
66	5	2	2	9					
67	5	5	1	11					

Data Kuesioner Y

No	Iden 1	Iden 2	Iden 3	Jumlah	68	5	3	4	12
1	4	4	5	13	69	4	3	4	11
2	2	4	4	10	70	5	5	5	15
3	4	4	4	12	71	5	4	4	13
4	3	4	4	11	72	4	3	4	11
5	4	4	3	11	73	3	3	3	9
6	2	4	4	10	74	5	3	3	11
7	5	4	5	14	75	3	4	4	11
8	4	3	3	10	76	3	4	3	9
9	4	2	3	9	77	3	1	2	6
10	4	2	2	8	78	4	2	5	11
11	4	2	3	9	79	2	4	3	9
12	3	4	4	11	80	3	2	4	9
13	5	3	4	12	81	4	4	4	12
14	4	4	4	12	82	3	4	4	11
15	5	4	4	13	83	4	4	4	12
16	4	3	3	10	84	3	4	3	10
17	4	4	4	12	85	3	3	3	9
18	2	4	4	10	86	4	3	4	11
19	4	3	5	12	87	3	3	4	10
20	3	3	3	9	88	4	2	4	10
21	3	3	3	9	89	3	3	4	10
22	5	4	4	13	90	3	4	3	10
23	4	3	4	11	91	5	3	4	12
24	4	3	3	10	92	2	4	2	8
25	4	3	4	11	93	5	2	4	11
26	4	4	5	13	94	4	4	3	11
27	4	4	5	13	95	3	3	3	9
28	4	5	5	14	96	4	3	5	12
29	4	5	5	14	97	4	4	4	12
30	4	5	5	14	98	4	3	3	10
31	4	5	5	14	99	5	3	4	12
32	4	4	4	12	100	4	3	3	10
33	4	4	4	12	101	4	3	4	11
34	5	5	5	15	102	5	4	5	14
35	5	5	5	15	103	4	4	4	12
36	5	5	5	15	104	4	3	5	12
37	4	4	5	13	105	4	4	4	12
38	4	4	4	12	106	4	4	4	12
39	3	4	5	12	107	4	3	3	10
40	4	4	4	12	108	5	4	5	14
41	4	4	4	12	109	5	5	3	13
42	4	4	4	12	110	4	3	5	12
43	5	5	5	15	111	4	4	4	12
44	3	4	5	12	112	4	4	4	12
45	4	4	5	13	113	4	4	5	13
46	3	5	5	13	114	4	4	5	13
47	4	4	4	12	115	3	4	3	10
48	4	4	4	12	116	3	3	3	9
49	5	4	4	13	117	4	2	3	9
50	4	4	3	11	118	3	3	3	9
51	4	3	4	11	119	5	3	5	13
52	4	4	4	12	120	3	4	3	10
53	3	3	4	10	121	4	3	3	10
54	4	4	4	12	122	4	4	4	12
55	2	3	4	9	123	4	4	4	12
56	4	4	4	12	124	4	4	5	13
57	3	3	2	8	125	3	3	2	8
58	3	4	4	11	126	4	3	3	10
59	4	3	4	11	127	3	3	3	9
60	3	4	4	11	128	3	3	3	9
61	4	3	3	10	129	3	2	2	7
62	4	3	3	10	130	5	4	5	14
63	5	5	4	14					
64	4	4	4	12					
65	4	4	4	12					
66	3	3	4	10					
67	3	4	4	11					

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Keputusan	11,29	1,78	130
Materi	10,45	1,78	130
Staff	11,72	1,52	130
Fasilitas Pendidikan	9,79	2,20	130
Biaya	9,57	2,22	130
Fasilitas Pendukung	9,59	2,32	130
Lokasi	9,86	2,38	130

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lokasi, Biaya, Materi, Staff, Fasilitas Pendukung, Fasilitas Pendidikan <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keputusan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770 <sup>a</sup>	,593	,573	1,16

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Biaya, Materi, Staff, Fasilitas Pendukung, Fasilitas Pendidikan

**ANOVA<sup>b</sup>**

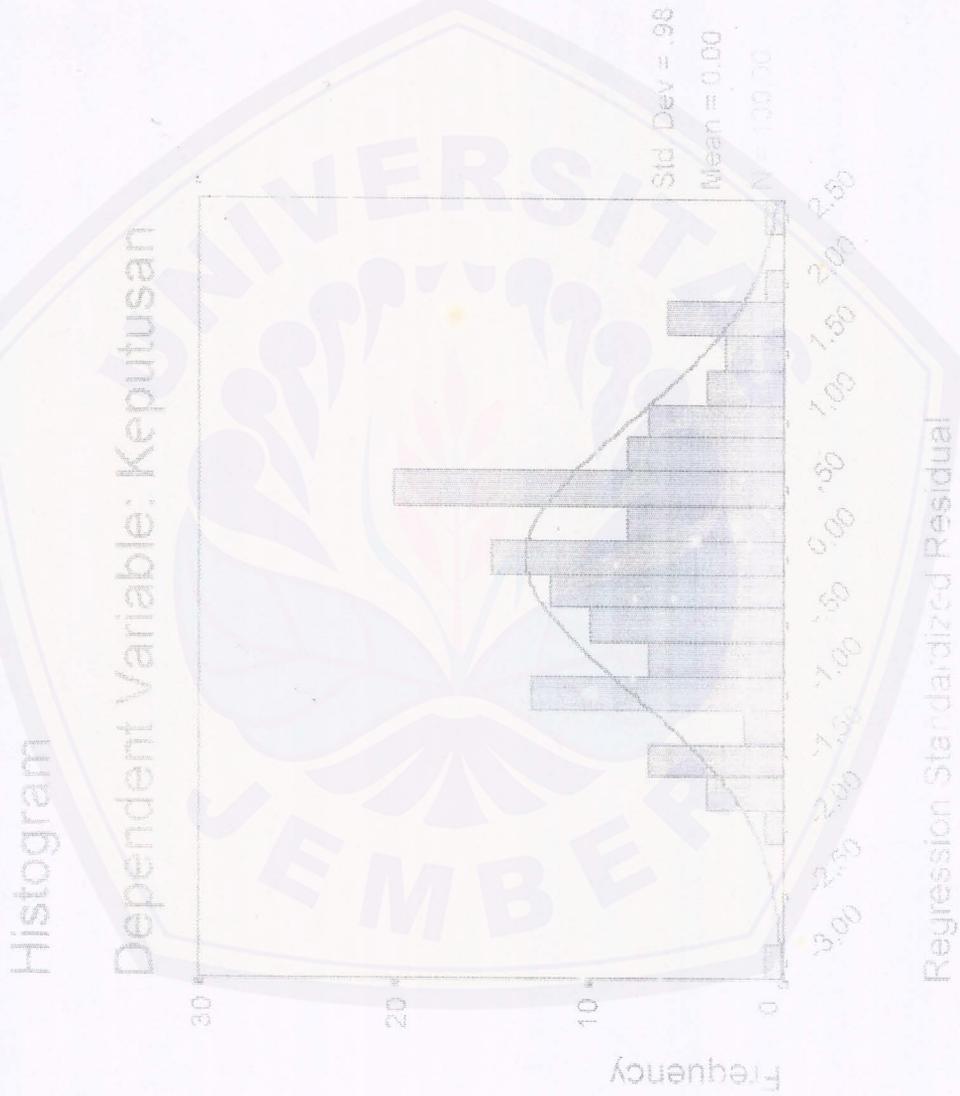
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	242,330	6	40,388	29,825	,000 <sup>a</sup>
	Residual	166,562	123	1,354		
	Total	408,892	129			

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Biaya, Materi, Staff, Fasilitas Pendukung, Fasilitas Pendidikan

b. Dependent Variable: Keputusan

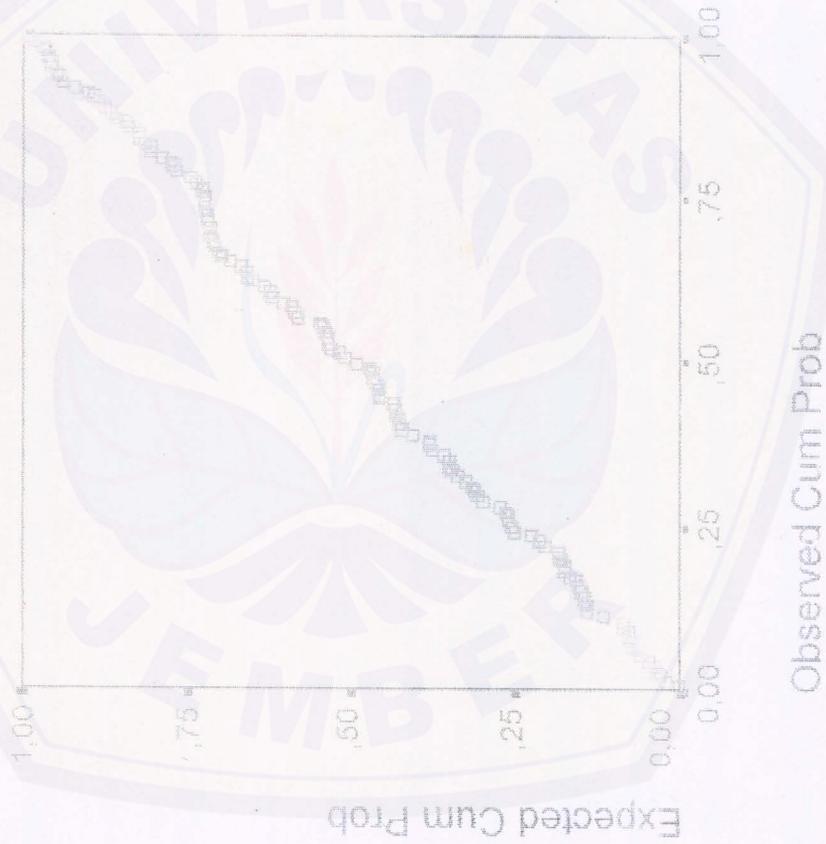
Model	Coefficients <sup>a</sup>							Correlations		
	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	
	B	Beta								
1	(Constant)	2,141	,979		2,187	,031				
	Materi	,160	,073	,161	2,186	,031	,524	,193	,126	
	Staff	,341	,077	,291	4,437	,000	,511	,371	,255	
	Fasilitas Pendidikan	,181	,060	,223	2,986	,003	,565	,260	,172	
	Biaya	-,141	,049	-,176	-2,882	,005	-,176	-,252	-,166	
	Fasilitas Pendukung	,171	,056	,223	3,075	,003	,571	,267	,177	
	Lokasi	,144	,045	,192	3,186	,002	,390	,276	,183	

a. Dependent Variable: Keputusan



# Normal! P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Keputusan





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER.  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Telp. (0331) 337818, 339385 Fax. (0331) 337818 Jember 68121  
E-mail : lemlit\_unej@jember.telkom.net.id

Nomor : 1044/J25.3.1/PL.5/2002  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin melaksanakan Penelitian

30 September 2002

Kepada : Yth. Sdr. Femimpin  
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR DELTA  
CABANG JEMBER  
di-

JEMBER.

Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Ekonomi Universitas Jember No. 3505/J25.14/PL.5/2002 tanggal 07 September 2002, perihal ijin penelitian mahasiswa

Nama / NIM : FIKAWATI HARSONO / 99-002  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen  
Alamat : Jl. Semeru XI / Q - 10 Jember.  
Judul Penelitian : Analisis Perilaku Konsumen Terhadap Atribut Jasa Yang Ditawarkan Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.  
Lokasi : Lembaga Bimbingan Belajar Delta Cabang Jember.  
Lama Penelitian : 1 (satu) bulan.

maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

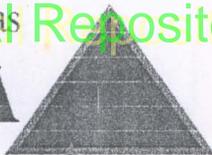
Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.



Ketua,  
Dr. Ir. V. Sutikto, MSc.  
NIP. 131 131 022

Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip.



SURAT KETERANGAN  
No. 57/58. I – EXT/ X / 02

Yang bertandatangan dibawah ini, Penanggungjawab LBB DELTA Jember, menerangkan bahwa mahasiswa Universitas Negeri Jember yang tersebut dibawah ini ;

Nama : Fikawati Harsono  
NIM : 990810201002  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

adalah benar telah melakukan penelitian di LBB DELTA Jember untuk kepentingan penyusunan Skripsi Program Sarjana. Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 29 Oktober 2002  
LBB DELTA Jember,

Sri Wahyuni D A

Kepala Operasional Cabang



Andhaka Prathama

Kepala Akademik Cabang

