**PENGARUH PROSES, *PHYSICAL EVIDENCE* DAN *PEOPLE* TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH TEMPAT BIMBEL NURUL FIKRI DI KOTA PADANG**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Ivan Setiadi**

**1310011211065**

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat*

*Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

*Jurusan Manajemen*

**JURUSAN MANAJEMEN**

 **FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2018**

**TANDA PERSETUJUAN PENELITIAN**

 Dengan ini pembimbing skripsi dan dekan fakultas ekonomi Universitas Bung Hatta menyatakan:

 **Nama : Ivan Setiadi**

 **NPM : 1310011211065**

 **Program Study: Strata Satu (S1)**

 **Jurusan : Manajemen**

**Judul Skripsi : Pengaruh Proses, Physical Evidence dan People Terhadap Keputusan Siswa Memilih Tempat Bimbel Nurul Fikri Di Kota Padang**

 Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah di uji dan telah dinyatakan **Lulus** dalam ujian komprehensif pada hari Selasa **06 Februari 2018**.

**PEMBIMBING SKRIPSI**

**Pembimbing I Pembimbing II**

 **Lindawati, S.E., M.Si Dra. Yulihar Mukhtar., M.si**

Disetujui oleh

Dekan Fakultas Ekonomi Bung Hatta

**Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E., M.M**

**PERNYATAAN**

 Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, Februari 2018

**Penulis**

**Ivan Setiadi**

**PENGARUH PROSES, *PHYSICAL EVIDENCE* DAN *PEOPLE* TERHADAP**

**KEPUTUSAN SISWA MEMILIH TEMPAT BIMBEL NURUL FIKRI**

**DI KOTA PADANG**

1Ivan Setiadi, 2Linda Wati,S.E.,M.Si, 2Dra.Hj Yulihar Mukhtar M.Si

1Students of Manajement Major, The Faculty of Economic Bung Hatta University

2 the Lecturers of Manajement Major, The Faculty of Economics Bung Hatta University

E-mail: ivansetiadi32@gmail.com,l11nda@yahoo.com,yuliharmukhtar@gmail.com.

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh proses, *physical evidence* dan *people* terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri. Populasi seluruh siswa yang sedang bimbel di Nurul Fikri Gunung Pangilun. Sampel berjumlah 100 orang. Tekhnik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* berdasarkan kriteria. Jenis data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder yang di dapat dari tempat bimbel. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis dengan menggunakan uji T-statistik untuk membuktikan pengaruh independen terhadap variabel variabel dependen secara parsial atau individu.

Hasil penelitian menemukan bahwa proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri, *physical evidence* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri. *people* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri.

Kata Kunci : proses, *physical evidence* dan *people*

**PENGARUH PROSES, *PHYSICAL EVIDENCE* DAN *PEOPLE* TERHADAP**

**KEPUTUSAN SISWA MEMILIH TEMPAT BIMBEL NURUL FIKRI**

**DI KOTA PADANG**

1Ivan Setiadi, 2Linda Wati,S.E.,M.Si, 2Dra.Hj Yulihar Mukhtar M.Si

1Students of Manajement Major, The Faculty of Economic Bung Hatta University

2 the Lecturers of Manajement Major, The Faculty of Economics Bung Hatta University

E-mail: ivansetiadi32@gmail.com,l11nda@yahoo.com,yuliharmukhtar@gmail.com.

***ABSTRACT***

 *The purpose of this research is to analyze the influence of process, physical evidence and people to the decision of students to choose Nurul Fikri's place. The population of all students who are studying at Nurul Fikri Gunung Pangilun. Sample amounts to 100 people. Technique of sampling using purposive sampling method based on criteria. The type of data used is the primary data through the spread of questionnaires and secondary data that can from the place of learning. Data analysis method used is multiple linear regression analysis. Hypothesis test by using T-statistic test to prove independent influence to variable of dependent variable partially or individually.*

 *The result of the research found that the process had positive and significant effect to the decision of the students to choose Nurul Fikri's place, physical evidence had positive and insignificant effect on the students decision to choose Nurul Fikri's place. people have a positive and significant impact on the students' decision to choose Nurul Fikri's place.*

***Keywords : process, physical evidence and people***

**KATA PENGANTAR**



Puji syukur Alhamdulillah penulis sampaikan terlebih dahulu atas kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Proses, Physical Evidence dan People Terhadap Keputusan Siswa Memilih Tempat Bimbel Nurul Fikri Di Kota Padang”** . Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
2. Bapak Drs. Meihendri, S.E., M.Si., Ak., CA selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
3. Ibu Lindawati, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
4. Bapak Purbo Jadmiko, S.E.,M.Sc selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
5. Ibu Lindawati,S.E.,M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dra. Yuluhar Mukhtar.,M.Si selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran atau pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penelitian ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
7. Kepada orang tua mama dan almarhum papa dan kedua adek saya Anissa Sofiana dan Hani Afnika, serta kekasih saya Nurul Atika yang selalu memberikan semangat dan doa bagi kesuksesan dan kelancaran dalam perkuliahan, ini hadiah kecil yang bisa aku berikan untuk kalian.
8. Sahabat seperjuangan (Anda Pratama, Aldo, Yogi, Dayat, Iwan, Reski salmi) dan teman-teman Manajemen 2013 yang telah bersama-sama bahu membahu dalam suka dan duka selama perkuliahan, semoga semua yang kita perbuat menjadi kenangan dan pengajaran dimasa yang akan datang.
9. Sahabat satu kos yang telah saya anggap sebagai keluarga di kota padang yang selalu ada disaat suka dan duka.

Penulis hanya bisa berdoa semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik kepada semua pihak untuk segala doa dan bantuannya yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Padang, Februari2017

Penulis

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**PERNYATAAN**

**ABSTRACK**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI** i

**DAFTAR TABEL** v

**DAFTAR GAMBAR** vii

**DAFTAR LAMPIRAN** viii

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian1

1.2 Rumusan Masalah7

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian7

 1.3.1 Tujuan Penelitan7

 1.3.2 Manfaat Penelitian7

**BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

2.1 Landasan Teori9

2.1.1 Keputusan Pembelian9

2.1.1.1 Proses Pembelian Konsumen10

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian12

2.1.1.2 Indikator Keputusan Pembelian13

2.1.2 Proses14

2.1.3 *Physical evidence*15

2.1.4 *People*16

2.2 Pengembangan Hipotesis18

2.2.1 Pengaruh Proses Terhadap Keputusan Pembelian

 18

2.2.2 Pengaruh Physical evidence Terhadap Keputusan Pembelian19

2.2.3 Pengaruh People Terhadap Keputusan Pembelian20

2.3 Kerangka Konseptual21

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian22

3.2 Populasi dan Sampel22

3.3 Jenis dan Sumber Data23

3.4 Definisi dan Operasionel Variabel23

3.4.1 Variabel Dependen (Y)23

3.4.2 Variabel Independen (X)24

3.5 Skala Pengukuran Variabel25

3.6 Uji Instrumen Penelitian25

 3.6.1 Uji Validitas25

3.6.2 Uji Reliabilitas26

3.7 Tekhnik Analisis Data26

3.7.1 Analisis Deskriptif26

3.7.2 Analisis Inferensial27

 3.7.2.1 Uji Normalitas27

 3.7.3 Uji Asumsi Klasik28

 3.7.3.1 Uji Multikolinearitas28

 3.7.3.2 Uji Heteroskedasitas28

3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda28

3.8 Uji Hipotesis29

3.8.1 Uji Koefesien Determinasi (R2)29

3.8.2 Uji F-Statistik30

3.8.3 Uji t-Statistik30

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskriptif Umum Responden32

 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin32

 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas33

 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili33

 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Orang Tua34

 4.2 Uji Instrumen Penelitian35

 4.2.1 Uji Validitas35

4.2.2 Uji Reabilitas38

 4.3 Deskriptif Hasil Penelitian39

 4.4 Analisa Inferensial44

 4.4.1. Uji Normalitas44

 4.4.2 Uji Asumsi Klasik44

 1. Uji Multikolonieritas44

 2. Uji Heteroskesdatisitas45

 4.5 Analisa Regresi Linier Berganda46

 4.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)48

 4.5.4 Uji F48

 4.5.5 Uji T-Statistik48

 4.6 Pembahasan50

4.6.1 Pengaruh Proses Terhadap Keputusan Siswa Memilih Tempat Bimbel Nurul Fikri50

4.6.2 Pengaruh Physical evidence Terhadap Keputusan Siswa Memilih Tempat Bimbel Nurul Fikri51

4.6.3 Pengaruh People Terhadap Keputusan Siswa Memilih Tempat Bimbel Nurul Fikri52

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan54

 5.1.1 Implikasi Penelitian54

 5.1.2 Keterbatasan Penelitian54

5.2 Saran55

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Survei awal pada bimbingan belajar Nurul Fikri2

Tabel 1.2 Jumlah siswa bimbingan belajar Nurul Fikri, EXIS, dan Ganesa Operation3

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin32

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan kelas33

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan domisili34

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan orang tua34

Tabel 4.5 Uji validitas variabel keputusan konsumen36

Tabel 4.6 Uji validitas variabel proses36

Tabel 4.7 Uji validitas variabel physical evidence37

Tabel 4.8 Uji validitas variabel people38

Tabel 4.9 Uji reabilitas39

Tabel 4.10 Distribusi variabel keputusan konsumen40

Tabel 4.11 Distribusi variabel proses41

Tabel 4.12 Distribusi variabel physical evidence42

Tabel 4.13 Distribusi variabel people43

Tabel 4.14 Rangkuman uji normalitas variabel penelitian44

Tabel 4.15 Hasil uji multikolonieritas45

Tabel 4.16 Hasil uji heteroskedastisitas46

Tabel 4.17 Hasil analisa regresi46

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Grafik perbandingan bimbingan belajar Nurul Fikri, EXIS, dan Ganesa Operation4

Gambar 2.1 Proses pembelian konsumen model lima tahap10

Gambar 2.2 Kerangka konseptual21

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Profil Responden

Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5. Analisis Deskriptif

Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7. Uji Hipotesis dan Regresi Linier Berganda

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Kota Padang merupakan kota yang memiliki jumlah lembaga bimbingan belajar yang cukup banyak. Diantaranya seperti Ganesa Operation, Gama, Primagama, EXIS dan lain-lainnya.Ini menunjukan bahwa lembaga bimbingan belajar memiliki peluang pasar yang sangat besar dan menjanjikan, sehingga masing-masing dari mereka saling bersaing dengan menawarkan berbagai metode dan program pembelajaran. Peluang pasar bimbingan belajar ini didorong pula oleh penetapan pemerintah mengenai Standar Pendidikan melaui Ujian Nasional (UN) yang semakin ketat dan seleksi masuk perguruan Tinggi Negeri yang terlalu banyak peminatnya.

Salah satu lembaga bimbingan belajar yang ada di kota Padang adalah lembaga bimbingan Nurul Fikri. Lembaga bimbingan belajar Nurul Fikri memiliki perbedaan dengan lembaga-lembaga lainnya yang menjadi ciri khasnya yaitu lembaga bimbingan belajar Nurul Fikri merupakan salah satu lembaga yang bernuansa islami yang memiliki banyak cabang di wilayah Indonesia, dengan adanya bimbingan akhlak dan motivasi serta pendidikan Agama Islam untuk siswa, sehingga siswa akan cerdas secara intelektual dan spiritual.

Hal ini harus menjadi harus menjadi perhatian bagi lembanga bimbingan belajar Nurul Fikri dengan memiliki strategi khusus yang berbeda dengan lembaga lainnya, karena siswa memiliki banyak alternatif atau memberikan siswa kesempatan yang lebih luas dalam memilih lembaga bimbingan belajar yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Besar kecilnya kemampuan untuk memperoleh calon siswa tergantung dari lembaga tersebut dalam penyampaian informasi tentang dan bagaimana mengembangkan seluruh potensi dan kemampuannya yang dimiliki guna menarik calon siswanya.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | PERNYATAAN | JAWABAN |
| Setuju | Tidak setuju |
| 1 | Lokasi Nurul Fikri strategis | 20 | 10 |
| 2 | Nurul Fikri memiliki sarana dan prasarana lengkap | 9 | 21 |
| 3 | Karyawan dan guru pengajar sangat ramah | 25 | 5 |
| 4 | Proses belajar mengajar mudah di mengerti | 12 | 18 |
| 5 | Materi yang di ajarkan di Nurul Fikri sesuai dengan kurikulum dan kebutuhan siswa di sekolah | 19 | 11 |

Berikut data survei awal yang dilakukan pada bimbingan belajar Nurul Fikri:

**Tabel 1.1**

**Survei awal pada bimbingan belajar Nurul Fikri**

*Sumber* :Siswa bimbingan Nurul Fikri Gunung pangilun

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat dari survei yang dilakukan terhadap 30 responden. 20 orang menyatakan setuju bahwa lokasi stategis dan 10 menyatakan tidak setuju, 9 orang menyatakan setuju bahwa sarana dan prasana lengkap dan 21 orang menyatakan tidak setuju, 25 orang menyatakan setuju bahwa karyawan dan guru pengajar sangat ramah dan 5 orang menyatakan tidak setuju, 12 orang menyatakan setuju bahwa proses belajar mengajar mudah dimengerti dan 18 orang menyatakan tidak setuju, 19 orang menyatakan setuju bahwa materi yang diajarkan sesuai dengan kurikulum dan kebutuhan siswa dan 11 orang menyatakan tidak setuju.

Untuk meningkatkan volume penjualan produk tentu sebuah perusahaan mengembangkan produk. Pengembangan produk melalui strategi marketing mix menjadi sangat penting. Bauran pemasaran tertentu meliputi strategi 4P dan 7P sangat penting untuk meningkatkan volume penjualan produk dan jasa.

Berikut data perbandingan perkembangan jumlah siswa lembaga bimbingan belajar Nurul Fikri, EXIS dan Ganesa Operation:

**Tabel 1.2**

**Jumlah siswa bimbingan belajar Nurul Fikri, EXIS, dan Ganesa Operation**

|  |  |
| --- | --- |
| Tahun | Jumlah siswa |
| Nurul Fikri | EXIS | Ganesa Operation |
| 2012 | 1780 (Orang) | 1963 (Orang) | 1892 (Orang) |
| 2013 | 1735 (Orang) | 2037 (Orang) | 1956 (Orang) |
| 2014 | 1706 (Orang) | 2078 (Orang) | 1967 (Orang) |
| 2015 | 1690 (Orang) | 2153 (Orang) | 1860 (Orang) |
| 2016 | 1550 (Orang) | 2328 (Orang) | 1875 (Orang) |

**Tahun 2015-2016**

*Sumber* : Bimbel Nurul Fikri Gunung Pangilun, EXIS dan Ganesa Operation Gunung Pangilun

Berdasarkan dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah siswa bimbingan belajar Nurul Fikri mengalami penurunan dari tahu ke tahun. Hal itu dapat dilihat pada 2012 jumlah siswa 1780, 2013 jumlah siswa 1735, 2014 jumlah siswa 1706, 2015 jumlah siwa 1690 dan pada 2016 jumlah siswa 1550. Sedangkan jumlah siswa bimbel EXIS mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal itu dapat dilihat pada 2012 jumlah siswa 1963, 2013 jumlah siswa 2037, 2014 jumlah siswa 2078, 2015 jumlah siswa 2153 dan pada 2016 jumlah siswa 2328. Sedangkan jumlah siswa Ganesa Operation mengalami naik turun dari tahun ke tahun. Hal itu dapat dilihat pada 2012 jumlah siswa 1892, 2013 jumlah siswa 1956, 2014 jumlah siswa 1967, 2015 jumlah siswa 1860, dan pada 2016 jumlah siswa 1875.

Berikut perbandingan bimbingan belajar Nurul Fikri, EXIS dan Ganesa Operation dilihat dari grafik:

**Gambar 1.1**

**Grafik perbandingan bimbingan Nurul Fikri, EXIS, dan Ganesa Operation**

**Tahun 2015-2016**

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa lembaga bimbingan belajar Nurul Fikri mengalami penurunan, hal ini dapat dilihat turunnya grafik dari tahun 2012-2016. Sedangkan lembaga bimbingan belajar EXIS mengalami peningkatan, hal ini dapat dilihat naiknya grafik dari tahun 2012-2016. Sedangkan lembaga bimbingan belajar Ganesa Operation mengalami naik turun, hal ini dapat dilihat naik turunnya grafik dari tahun 2012-2016. Melihat fenomena yang terjadi menunjukan jika perlu dilakukan pembenahan terhadap kegiatan pemasaran bimbingan belajar Nurul Fikri.

Strategi yang dilakukan manajemen berhubungan langsung dengan kegiatan pemasaran, terutama bauran pemasaran jasa. Manajemen sangat menyadari bahwa untuk menjaga eksistensi bimbingan belajar Nurul Fikri diperlukan konsumen yang selalu berkomitmen untuk melakukan bimbel di Nurul Fikri. Oleh sebab itu pembentukan keputusan konsumen untuk menjadikan bimbingan belajar Nurul Fikri sebagai tempat bimbel yang sangat krusial.

Menurut Setiadi (2003) mengatakan pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mrngevaluasi dua atau lebih perilaku alternative dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini ialah suatu pilihan (choice) yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berprilaku.

Menurut Swastha (2003) proses merupakan kegiatan yang dilakukan secara terencana untuk memberikan pelayanan jasa kepada konsumen akhir. Proses tersebut dimulai dari penyampaian informasi yang berhubungan dengan jasa, dari informasi tertentu akan terbentuk ketertarikan atau penilaian terhadap jasa yang ditawarkan. Melalui ketertarikan kemudian direalisasikan menjadi tindakan untuk menggunakan jasa. Proses tersebut tentu dilalui dengan menggunakan sejumlah uang tunai yang disimpan oleh konsumen. Proses jasa berhubungan dengan siklus pelayanan dari penyampaian informasi hingga pelanggan meninggalkan lokasi usaha jasa.

Menurut Suwarman (2010) mendefinisikan *physical evidence* menunjukan sejumlah fasilitas yang disediakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas mutu dan kualitas jasa. Bentuk *physical evidence* tersedianya fasilitas ditempat individu yang menyediakan jasa seperti keberadaan tempat duduk yang nyaman, meja tamu, fasilitas pendingin dan sebagainya. *Physical evidence* faslitas-fasilitas fisik yang disediakan sebagai alat untuk meningkatkan standar mutu dan kualitas dari sebuah produk.

Menurut Sumarwan (2010) people merupakan individu (pearson) yang memberikan jasa kepada konsumen sasaran. *People* atau indivividu yang menawarkan jasa merupakan pihak yang memiliki kemampuan komunikasi yang berkualitas. Sesuai dengan sifat jasa kualitas jasa yang mampu diberikan relative berbeda antara dengan yang lain. Jasa sifatnya relatif dan hanya dapat dirasakan oleh individu yang digunakannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, yang diteliti oleh Afrinal dkk (2015) tentang Pengaruh Produk, Promosi, Orang, dan Proses terhadap Keputusan Orang Tua dalam memilih SMA Global Islamic Boarding School. Menemukan bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua memilih SMA Global Islamic Boarding school.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, yang diteliti oleh Rudy dan Heldalina (2016) tentang analisis pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan mahasiswa memilih politeknik negeri Banjarmasin. Menemukan bahwa *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih politeknik negeri Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, yang diteliti oleh Zulwida (2015) tentang pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih program studi magister manajemen universitas putra Indonesia “yptk” Padang. Menemukan bahwa *People* berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih program studi magister manajemen universitas putra Indonesia “yptk” Padang.

Berdasarkan fenomena, latar belakang masalah dan penelitian terdahulu peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian dengan judul :

**“Pengaruh Proses, *Physical evidence* dan *People* Terhadap Keputusan Siswa Memilih Tempat Bimbel Nurul Fikri di Kota Padang”**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah proses berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri ?
2. Apakah *physical evidence* berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri ?
3. Apakah *people* berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri ?
	1. **Tujuan dan Manfaat Penelitian**
		1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan kepada latar belakang masalah peneliti mengajukan beberapa tujuan penelitian yang hendak di buktikan yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh proses terhadap siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri.
2. Untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* terhadap siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri.
3. Untuk mengetahui pengaruh *people* terhadap siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri.
	* 1. **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi :

1. Bagi manajemen bimbingan belajar Nurul Fikri, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi keputusan memilih bimbel Nurul Fikri.
2. Bagi kalangan akademisi, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan sebagai pembanding bagi penelitian selanjutnya sehingga segala kelemahan dan kekurangan yang ada dalam penelitian ini dapat diperbaiki dan disempurnakan.

**BAB II**

**LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

**2.1 Landasan Teori**

**2.1.1 Keputusan Konsumen**

Keputusan konsumen merupakan suatu proses penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternative, keputusan pembelian, dan prilaku setelan pembelian Kotler dan Keller (2009). Dalam pemasaran kita tidak bisa lepas dari prilaku konsumen, seringkali kebutuhan konsumen ini tidak terpenuhi dan ia akan menunjukkan prilaku kecewa. Sebaliknya jika kebutuhan terpenuhi maka konsumen akan memperlihatkan prilaku yang gembira.

Menurut Setiadi (2003) mengatakan pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mrngevaluasi dua atau lebih perilaku alternative dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini ialah suatu pilihan (choice) yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berprilaku.

Menurut Sumarwan (2010) mendefenisikan keputusan pembelian merupakan keinginan dari konsumen untuk mewujudkan hasrat atau keinginannya terhadap sebuah produk dengan melakukan berbagai aktifitas tertentu. Tahapan yang dilakukan individu untuk melakukan keputusan pembelian terdiri dari adanya kebutuhan, keinginan untuk mencari alternatif, melakukan peilihan alternatif, melakukan tindakan dan melakukan evaluasi.

 Berdasarkan definisi diatas disimpulkan bahwa keputusan pembelian adalah tindakan yang dilakukan konsumen untuk melakukan pembelian sebuah produk. Oleh Karena itu pengambilan keputusan pembelian konsumen merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternative penyelesaian masalah dengan tindak lanjut yang nyata. Setelah itu konsumen dapat melakukan evaluasi pilihan dan kemudian dapat menentukan sikap yang akan diambil selanjutnya.

**2.1.1.1 Proses Keputusan Konsumen**

**Gambar 2.1**

**Proses Pembelian Konsumen Model Lima Tahap**

Pengenalan Masalah

Pencarian Informasi

Evaluasi Alternatif

Keputusan Pembelian

Perilaku pasca Pembelian

*Sumber* :Kotler dan Keller (2009).

Dilihat secara umum bahwa konsumen memiliki 5 tahap untuk mencapai suatu keputusan pembelian yaitu:

1. Tahap pengenalan masalah

Pada tahap ini konsumen mengenali sebuah kebutuhan, keinginan atau masalah.Kebutuhan pada dasarnya dapat di cetuskan oleh rangsangan internal atau eksternal. Perusahaan harus menentukan kebutuhan, keinginan atau masalah mana yang mendorong konsumen melalui proses membeli suatu produk

1. Tahap Pencarian Informasi

Konsumen yang terangsang kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi-informasi yang lebih banyak. Sumber-sumber informasi konsumen terbagi dalam 4 (empat) kelompok yaitu:

* 1. Sumber pribadi. Sumber pribadi ini di dapat konsumen melalui keluarga, teman dan kenalan atau tetangga.
	2. Sumber komersial. Sumber komersial ini di dapat konsumen melalui iklan, wiraniaga, penyalur, kemasan, pajangan ditoko.
	3. Sumber publik. Sumber public ini di dapat konsumen melalui media masa.
	4. Organisasi penentu peringkat konsumen atau lembaga konsumen.
	5. Sumber eksperimental, pengkajian, dan pemakaian produk.
1. Tahap evaluasi alternative

Setelah mengumpulkan informasi seuah merek, konsumen akan melakukan evaluasi alternative terhadap beberapa merek yang menghasilkan produk yang sama dan bagaimana konsumen memilih di antara produk-produk alternative.

1. Tahap keputusan pembelian

Konsumen akan mengembangkan sebuah keyakinan atas merek dan tentang posisi tiap merek berdasarkan masing-masing atribut yang berujung pada pembentukan citra produk. Selain itu, pada evaluasi alternative konsumen juga membentuk sebuah prefensi atas produk-produk yang ada dalam kumpulan pribadi dan konsumen juga akan membentuk niat untuk membeli merek yang palig disukai dan berujung pada keputusan pembelian.

1. Tahap Prilaku Pasca Pembelian

Tugas perusahaan pada dasarnya tidak hanya berakhir setelah konsumen membeli produk yang dihasilkan saja, tetapi yang harus diperhatikan lebih lanjut adalah meneliti konsumen apakah konsumen mengalami tingkat kepuasan setelah menggunakan produk yang akan dibeli. Tugas tersebut merupakan tugas akhir setelah priode sesudah pembelian.

**2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen**

Kotler dan Keller (2009) mengatakan factor-faktor yang mempengaruhi prilaku konsumen dapat diukur melalui: faktor budaya, faktor social, pribadi, dan psikologis. Keputusan pembelian merupakan tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian, dimana konsumen benar-benar membeli produk. Menurut Kotler (2005) terdapat dua faktor yang mempengaruhi niat pembelian dan keputusan pembelian, kedua faktor tersebut adalah:

1. Sikap orang lain

Sejauh mana sikap orang lain mengurangi alternatif yang disukai seseorang akan bergantung pada dua hal, yaitu intensitas sikap negatif orang lain terhadap alternatif yang disukai konsumen fan motivasi konsumen untuk menuruti keinginan orang lain.

1. Situasi yang tidak terantisipasi

Faktor situasi yang terantisipasi dapat muncul dan mengubah niat pembelian. Diantara niat pembelian dan keputusan pembelian membeli yang dilakukan oleh konsumen, dipengaruhi oleh banyak hal berupa informasi mengenai produk, harga, lokasi, dan promosi menyangkut masalah ekonomi, teknologi, budaya, politik dan sebagainya. Lalu konsumen akan mengolah segala informasi tersebut dan diambilah berupa respon yang muncul mengenai produk apa yang dibeli, merek, toko yang akan dipilih dan waktu pembelian.

**2.1.1.3 Indikator Keputusan Konsumen**

Menurut Setiadi (2003) untuk mengukur keputusan konsumen digunakan indikator yang meliputi:

1. Kebutuhan adalah keinginan yang dimiliki individu untuk mendapatkan sebuah produk atau jasa yang dibutuhkan.
2. Pencarian informasi merupakan tindakan untuk mencari pengetahuan dan referensi sehubungan dengan produk yang akan di beli.
3. Pemilihan alternatif merupakan tindakan memilih aneka produk sejenis yang dibutuhkan.
4. Tindakan merupakan spontanitas untuk membeli atau memiliki produk terbaik yang telah diamati.
5. Evaluasi merupakan analisis untuk membandingkan *performance* yang diberikan produk yang dikonsumsi dengan diharapkan sebelum mengkonsumsi produk.

Berdasarkan uraian ringkas tersebut dapat disimpulkan keputusan pembelian merupakan hasrat yang muncul dalam diri individu yang terbentuk karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi, sebelum melakukan pemenuhan kebutuhan tertentu terlebih dahulu dilakukan pencarian alternatif, pemilihan alternatif, tindakan untuk membeli produk atau jasa dan evaluasi yang dirasakan setelah menggunakan produk jasa.

**2.1.2 Proses**

Menurut lupiyoadi dan Hamdani (2008), “Proses merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri atas prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen”.

Menurut Swastha (2003) proses merupakan kegiatan yang dilakukan secara terencana untuk memberikan pelayanan jasa kepada konsumen akhir. Proses tersebut dimulai dari penyampaian informasi yang berhubungan dengan jasa, dari informasi tertentu akan terbentuk ketertarikan atau penilaian terhadap jasa yang ditawarkan. Melalui ketertarikan kemudian direalisasikan menjadi tindakan untuk menggunakan jasa. Proses tersebut tentu dilalui dengan menggunakan sejumlah uang tunai yang disimpan oleh konsumen. Proses jasa berhubungan dengan siklus pelayanan dari penyampaian informasi hingga pelanggan meninggalkan lokasi usaha jasa.

Menurut Suwarman (2010) proses merupakan kegiatan yang dilakukan secara terencana untuk memberikan pelayanan jasa kepada individu yang menggunakannya. Menurut Hurriyati (2005) mengatakan proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Indikator yang digunakan dalam variabel proses sebagai berikut Timpe (1998):

1. Alur aktifitas
2. Keamanan yang terjamin

Berdasarkan uraian ringkas teori yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa proses merupakan rangkaian kegiatan untuk memberikan sejumlah layanan kepada konsumen atau pelanggan yang menggunakan jasa. Indikator yang dapat dijadikan ukuran proses pelayanan jasa meliputi alur aktifitas dan keamanan yang terjamin.

**2.1.3 *Physical evidence***

 Menurut Suwarman (2010) mendefinisikan *physical evidence* menunjukan sejumlah fasilitas yang disediakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas mutu dan kualitas jasa. Bentuk *physical evidence* tersedianya fasilitas ditempat individu yang menyediakan jasa seperti keberadaan tempat duduk yang nyaman, meja tamu, fasilitas pendingin dan sebagainya. *Physical evidence* faslitas-fasilitas fisik yang disediakan sebagai alat untuk meningkatkan standar mutu dan kualitas dari sebuah produk.

*Physical evidence* merupakan lingkungan dimana suatu perusahaan memberikan layanannya dan lokasi dimana perusahaan dapat berinteraksi dengan konsumen, serta berbagai komponen yang tampak (*tangible*) dalam menunjang kinerja dan kelancaran pelayanan (Zeithaml dan Bitner, 2007).

Alma (2008) mengemukakan bahwa fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi.Fasilitas merupakan alat penunjang untuk kelangsungan bisnis suatu perusahaan jasa.

Supranto (2003) mengemukakan bahwa wujud dari nyata cenderung mempengaruhi keputusan konsumen dimasa yang akan datang untuk kembali menggunakan merek jasa yang sama. Wujud jasa yang dapat memenuhi segala harapan atau keinginan pelanggan tentu akan menciptakan rasa puas. Perasaan senang dan nyaman dalam menggunakan sebuah jasa tentu akan mendorong tindakan yang berulang ulang untuk menggunakan merek jasa yang sama dimasa yang akan datang.

Hurriyati (2005) mengatakan bahwa *physical evidence* merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Untuk mengukur *Physical evidence* maka digunakan indikator berikut (Hurriyati, 2005):

1. Layout dari tempat bimbel seperti penataan ruang kelas dan tempat lainnya
2. Peralatan dan perlengkapan di tempat bimbel
3. Facilitaring product yang disediakan bimbel
4. Furnishing jumlah pealatan dan perlengkapan bimbel
5. Atsmosfer suasana di ruangan belajar bimbel

Berdasarkan uraian ringkas beberapa teori tersebut dapat disimpulkan bahwa physical evidence menunjukan sejumlah fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen, fasilitas fisik tersebut bertujuan untuk menungkatkan kualitas kepuasan yang dirasakan konsumen ketika menggunakan jasa tertentu.

**2.1.4** ***People***

Ketika usaha yang kita kembangkan adalah jasa tentu kualitas jasa sangat tergantung pada individu yang memberikan jasa. Jasa tentu sifatnya relatif dan tidak terlihat, selain itu jasa yang diterima individu satu dengan individu lain relatif beda, karena sifat jasa adalah individual dan cenderung berubah rubah tergantung pada individu yang menyediakannya.

Menurut Sumarwan (2010) *people* merupakan individu (pearson) yang memberikan jasa kepada konsumen sasaran. *People*atau indivividu yang menawarkan jasa merupakan pihak yang memiliki kemampuan komunikasi yang berkualitas. Sesuai dengan sifat jasa kualitas jasa yang mampu diberikan relatifberbeda antara dengan yang lain. Jasa sifatnya relatif dan hanya dapat dirasakan oleh individu yang digunakannya.

*People* yang berinteraksi langsung dengan konsumen dalam memberikan layanan, merupakan bagian penting untuk membangun loyalitas. Pengetahuan dan kemampuan *people* yang bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan merupakan modal yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan (Grewal dan Levy, 2010).

*People* adalah semua orang yang memainkan peranan dalam penyajian layanan yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen. *People* mempunyai peranan yang penting dalam mensukseskan suatu perusahaan. (Zeithaml dan Bitner, 2007)

Menurut Hurriyati (2005) *people* merupakan semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Untuk mengukur people maka digunakan indikator sebagai berikut (Hurriyati, 2005) :

1. Kesopanan
2. Kecepatan
3. Penampilan yang rapi serta
4. Kebersihan dan kerapian

Berdasarkan uraian ringkas teori yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa *people* adalah semua pelaku yang memainkan peranan penting dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli.

**2.2 Pengembangan Hipotesis**

**2.2.1 Pengaruh Proses Terhadap Keputusan Siswa Memilih Tempat Bimbel Nurul Fikri**

Menurut Kotler dan Keller (2009) mengungkapkan proses yang dibutuhkan untuk mendapatkan sebuah pelayanan jasa sangat menentukan kenyamanan dan keinginan kembali dari seseorang konsumen untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Semakin cepat dan tepat pelayanan jasa yang diberikan tentu akan mendorong menguatnya keputusan pembelian konsumen terhadap sebuah jasa.

Berdasarkan hasil penelitian Afrinal dkk (2015) tentang Pengaruh Produk, Promosi, Orang, dan Proses terhadap Keputusan Orang Tua dalam memilih SMA Global Islamic Boarding School. Menemukan bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua memilih SMA Global Islamic Boarding school.

Berdasarkan hasil penelitian Arfian dkk (2015) tentang Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan pembelian (survey pada pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman di kantor pos besar kota malang). Menemukan bahwa Proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan hasil penelitian Erwinsyah dkk (2015) tentang pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap kepercayaan merek *(brabd trust* dan dampaknya pada keputusan mahasiswa memilih kuliah di politeknik aceh. Menemukan bahwa Proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih kuliah di politeknik aceh.

Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dalam penelitian ini diusulkan hipotesis sebagai berikut:

H1 :Proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri

**2.2.2 Pengaruh *Physical evidence* terhadap Keputusan Siswa Memilih Tempat Bimbel Nurul Fikri**

Menurut Kotler dan Keller (2009) mengungkapkan bahwa *physical evidence* merupakan poin penting didalam sebuah usaha jasa.mengingat sifat jasa yang tidak dapat dipisahkan dari individu yang memberikannya. Semakin khas dan baik seseorang individu dalam menawarkan jasa kepada konsumen tentu akan menciptakan kenyamanan dan mendorong menguatnya keputusan pembelian konsumen terhadap sebuah merek jasa tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian Ryan dan Edwin (2013) tentang Pengaruh *people, physical evidence, product, promotion, price* dan *place* terhadap tingkat kunjungan di cafe coffee cozies Surabaya. Menemukan bahwa *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan hasil penelitian Widya dkk (2015) tentang pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan mahasiswa memilih bidang keahlian khusus pendidikan tata niaga FKIP UNS.Menemukan bahwa*Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap keputusan Mahasiswa memilih bidang keahlian khusus pendidikan tata niaga FKIP UNS.

Berdasarkan hasil penelitian Rudy dan Heldalina (2016) tentang analisis pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan mahasiswa memilih politeknik negeri Banjarmasin. Menemukan bahwa *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih politeknik negeri Banjarmasin.

Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dalam penelitian ini diusulkan hipotesis sebagai berikut:

H2 :*Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri

**2.2.3 Pengaruh *People* terhadap Keputusan Siswa Memilih Tempat Bimbel Nurul Fikri**

 Menurut Kotler dan Keller (2009) mengungkapkan jasa merupakan sebuah instrumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dipisahkan dari individu, semakin baik kualitas individu yang memberikan jasa tertentu akan mendorong menguatnya keputusan konsumen untuk terus menggunakan jasa yang biasa digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian Markus (2015) tentang pengaruh strategi bauran pemasaran terhadap keputusan pemilihan perguruan tinggi mahasiswa program studi D-3 komunikasi berbasis multimedia politeknik indonusa Surakarta. Menemukan bahwa *People* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan perguruan tinggi mahasiswa program studi D-3 komunikasi berbasis multimedia politeknik indonusa Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian Zulwida (2015) tentang pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih program studi magister manajemen universitas putra Indonesia “yptk” Padang. Menemukan bahwa *People* berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih program studi magister manajemen universitas putra Indonesia “yptk” Padang.

Berdasarkan hasil penelitian Ikhsan (2012) tentanganalisis pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap pengambilan keputusan siswa dalam memilih lembaga pendidikan dan pengembangan profesi Indonesia (LP3I) Pekanbaru. Menemukan bahwa *People* berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa dalam memilih lembaga pendidikan dan pengembangan profesi Indonesia (LP3I) Pekanbaru.

Dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dalam penelitian ini diusulkan hipotesis sebagai berikut:

H3 :*People* berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri

**2.3 Kerangka Konseptual**

Proses

Keputusan Konsumen

*Physical evidence*

*People*

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

* 1. **Objek Penelitian**

Adapun yang menjadi objek pada penelitian ini adalah siswa yang sedang bimbel di Nurul Fikri Gunung Pangilun.

* 1. **Populasi dan Sampel**

Menurut Ghozali (2005) populasi adalah kesatuan item yang saling bekerja sama untuk mencapai satu tujuan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa yang bimbel di Nurul Fikri Gunung Pangilun.

Menurut Ghozali (2005) sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap mewakili, pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah beberapa siswa yang melakukan bimbel di Nurul Fikri. Tekhnik pengambilan sampel, menggunakan metode *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan ditentukan secara bebas oleh peneliti. Kriteria sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Siswa SMA yang sedang bimbel di Nurul Fikri Gunung Pangilun.

Rumus dalam menghitung ukuran sampel yang akan digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, Husein, 2008). Dalam pengambilan sampel ini digunakan taraf kesalahan sebesar 10% adapun rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$n=\frac{N}{N\left(d\right)2}$$

Keterangan :

n =sampel

N =populasi

d =nilai presisi

Berdasarkan pada rumus tersebut, maka perhitungan untuk jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$n=\frac{1550}{1550\left(0,1\right)2}$

$n=100$

Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

* 1. **Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang dicari secara manual dan diolah sendiri oleh penulis dan belum dipublikasikan oleh individu, kelompok, ataupun perusahaan kepada pihak yang berkepentingan. Data dan informasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data yang bersumber pada penyebaran kuisioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria pengambilan sampel.

* 1. **Definisi dan Operasional Variabel**

**3.4.1 Variabel Devenden (Y)**

1. Keputusan Konsumen (Y)

Menurut Setiadi (2003), mengatakan pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mrngevaluasi dua atau lebih perilaku alternative dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini ialah suatu pilihan (choice) yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berprilaku. Untuk mengukur keputusan konsumen maka digunakan indikator sebagai berikut Setiadi (2003):

1. Pengenalan masalah
2. Pencarian informasi
3. Penilaian alternatif
4. Keputusan membeli
5. Perilaku setelah pembelian

**3.4.2 Variabel Independen (X)**

Didalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Proses (X1)

Menurut Hurriyati (2005) mengatakan proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Indikator yang digunakan dalam variabel proses sebagai berikut Timpe (1998):

1. Alur aktifitas
2. Keamanan yang terjamin
3. *Physical evidence* (X2)

Menurut Hurriyati (2005) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Untuk mengukur *Physical evidence* maka digunakan indikator berikut (Hurriyati, 2005):

1. Layout dari tempat bimbel seperti penataan ruang kelas dan tempat lainnya
2. Peralatan dan perlengkapan di tempat bimbel
3. Facilitaring product yang disediakan bimbel
4. Furnishing jumlah pealatan dan perlengkapan bimbel
5. Atsmosfer suasana di ruangan belajar bimbel
6. *People* (X3)

Menurut Hurriyati (2005). *People* merupakan semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi presepsi pembeli. Untuk mengukur people maka digunakan indikator sebagai berikut (Hurriyati, 2005) :

1. Kesopanan
2. Kecepatan
3. Penampilan yang rapi serta
4. Kebersihan dan kerapian

**3.5 Skala Pengukuran Variabel**

Pengukuran data dalam penelitian ini adalah angket daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan kisi-kisi dalam bentuk skala likert (skala lima tingkat). Daftar pertanyaan yang disusun mengikuti model skala dengan skala likert 1 sampai 5 terdiri dari: (Sugiyono, 2007).

1. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1
2. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2
3. Jawaban netral diberi bobot 3
4. Jawaban setuju diberi bobot 4
5. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5

**3.6 Uji Instrumen Penelitian**

**3.6.1 Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2005) pengujian validitas merupakan pengujian yang ditujukan untuk menyederhanakan item-item yang digunakan dalam mengukur variabel penelitian, apakah item-item tersebut memiliki keakuratan dalam menjelaskan sebuah variabel. Pengujian validitas dilakukan menggunakan uji construct atau *factor loading*. Menurut Hair et al (2010) pengujian validitas menggunakan uji construct atau *factor loading* yang dihasilkan masing-masing item pernyataan setelah dilakukan rotasi matrix dengan model varimax. Menurut Hair et al (2010) valid setiap item ditentukan dari *factor loading* yang harus bernilai diatas atau sama dengan 0,30 dan tidak mengalami fungsi ganda atau ambigu.

* + 1. **Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah tingkat kesetabilan alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut.Dalam melakukan perhitungan *Alpha*. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2005)

**3.7 Tekhnik Analisis Data**

**3.7.1 Analisis Deskriptif**

Analisis ini bermaksud untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Dengan cara menyajikan data kedalam tabel distribusi frekuwensi, menghitung nilai pemusatan (dalam hal ini rata-rata, median, modus) dan nilai despersi (standar deviasi dan koefesiensi variansi) serta menginterprestasikannya. Analisis ini tidak menghubung-hubungkan satu variabel dengan variabel lainnya, dan tidak membandingkan satu variabel dengan variabel lain. Untuk mendapatkan rata-rata skor masing-masing indikator dan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner dipakai rumus berikut :



Keterangan:

f = Frequensi

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Setelah diperoleh nilai rata-rata deskriptif dicari nilai TCR seperti terlihat pada sub bab di bawah ini :

TCR= Mean

 5

Pengkategorian ini pencapaian responden digunakan klasifikasi Arikunto (2002):

1. Jika TCR berkisar antara 90% - 100% = Sangat Baik
2. Jika TCR berkisar 80% -89,99 % = Baik
3. Jika TCR berkisar 65%-79,99% = Cukup Baik
4. Jika TCR berkisar 55% - 64,99% = Kurang Baik
5. Jika TCR berkisar antara 0% - 54,99% = Tidak Baik

**3.7.2 Analisis Inferensial**

**3.7.2.1 Uji Normalitas**

Menurut Santoso (2001) uji normalitas dilakukan untuk mengetahui pola distribusi dari variance dari data apakah menyebar mengikuti garis lurus atau berdistribusi normal atau sebaliknya.Untuk mengetahui pola distribusi dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini digunakan bantuan uji *nonparametrik one sample kolmogrov smirnov test*. Normalnya sebuah item ditentukan dari nilai asymp sig yang dihasilkan dalam pengujian yang harus >alpha 0,05.

* + 1. **Uji Asumsi Klasik**

**3.7.3.1 Uji Multikolinearitas**

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.Jika terjadi korelasi yang kuat, maka dapat dikatakan telah terjadi masalah multikolineritas dalam model regresi. Ghozali (2005) menyatakan pedoman suatu model regresi yang bebas multikoineritas adalah:

1. Mempunyai nilai VIV (*Variance Influence Faktor*) lebih besar dari 10
2. Mempunyai angka *tolerance* lebih kecil dari 0,10
	* + 1. **Uji Heteroskedasitas**

 Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu persamaan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari suatu pengamatan lain tetap, maka disebut komokedastisitas dan jika varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau terjadinya heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser Test.* Ujiini dilakukan dengan cara meregres variabel bebas terhadap nilai residualnya yang telah unstandardardzied.

**3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda**

Untuk mengetahui arah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Maka digunakan uji regresi linear berganda,menurut Santoso (2001) secara umum regresi linear berganda dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

Y = a + b1 X1 + b2 X2 + b3X3+e

Dimana:

Y = Keputusan pembelian

a = Konstanta

b1 = Koefisien Regresi Proses

b2 = Koefisien Regresi *Physical evidence*

b3 =Koefisien Regresi *People*

X1 = Proses

X2 =*Physical evidence*

X3 =*People*

e =Random

**3.8 Uji Hipotesis**

**3.8.1 Uji Koefesien Determinasi (R2)**

 Uji ini dilakukan untuk melihat beberapa proporsi variasi dan variabel dari variabel independen secara bersama-sama dalam mempengaruhi variabel dependen. (Gujarati,2000). Rumus yang digunakan untuk uji ini adalah sebagai berikut:

R2=ESS

 TSS

Keterangan:

ESS :*Exlained Square* (jumlah kuadrat yang dijelaskan)

TSS :*Total Some Square* (jumlah total kuadrat)

* + 1. **Uji F-Statistik**

Menurut (Sugiyono, 2007), uji F adalah uji statistic yang digunakan untuk menguji suatu kelayakan model regresi dimana variabel independen berpengaruh terhadap dependen. Pada saat Ho ditolak, dan dengan sendirinya H1 atau Ha yang diterima, maka sesuai dengan bentuk H1 dan Ha minimal ada satu dari semua variabel independen yang digunakan adalah secara signifikan memengaruhi variabel dependen.

Rumus yang digunakan untuk uji ini adalah sebagai berikut:

$F=\frac{R2/K}{(1-R2)/(n-k-1)}$

Keterangan :

R = Koefesien determinan

n = jumlah tahun sampel

k = jumlah variabel bebas

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. jika nilai signifikansi < α maka keputusannya Ha diterima dan Ho ditolak berarti dapat disimpulkan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan.
2. Jika nilai signifikansi > α maka keputusannya adalah Ha ditolak dan Ho diterima, berarti dapat disimpulkan variaben independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan.

**3.8.3 Uji t-statistik**

Merupakan suatu uji statistik yang digunakan untuk melihat sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel secara persial atau individu. Ghozali (2005) merumuskan pengujian t-statistik sebagai berikut :

t = $\frac{b}{Sb}$

Keterangan:

t = Mengikuti fungsi dengan derajat kebebasan

Sb = Standar Baku

b = Koefesiensi Regresi

Kriteria Pengujian:

1. Jika nilai Signifikansi <α maka keputusannya adalah Ho ditolak dan Ha diterima berarti maka disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.
2. Jika nilai Signifikansi>α maka keputusannya adalah Ho diterima dan Ha ditolak maka dapat disimpulkan variabel independen tidakberpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Desktiptif Umum Responden**

Sesuai dengan perumusan masalah dan hipotesis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh proses, *physical evidence* dan *people* terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri di kota padang, maka dilakukan proses penyebaran kuisioner penelitian kepada 100 siswa SMA yang sedang melakukan bimbel di Nurul Fikridari penyebaran kuisioner yang telah dilakukan 100% kuisioner berhasil di kembalikan dan dapat dibuat tabulasi hasil penelitian.

 Berdasarkan tabulasian data dapat dikelompokan karakteristik responden yang berpartisipasi didalam penelitian ini meliputi karakteristik berdasarkan jenis kelamin, kelas, domisili dan penghasilan orang tua yang bimbingan belajar di Nurul Fikri seperti yang terlihat pada sub dibawah ini:

**4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Setelah dilakukan tabulasi data, maka dapat dikelompokan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sesuai dengan jenis kelamin yang dimiliki masing-masing responden. Berikut ringkasan klarifikasi responden berdasarkan jenis kelamin seperti terlihat pada tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin** | **Frekuensi (orang)** | **Presentase (%)** |
| Laki-laki | 47 | 47 |
| Perempuan | 53 | 53 |
| **Total** | 100 | 100 |

*Sumber : data primer diolah 2017*

 Berdasarkan hasil klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin seperti yang pada tabel 4.1 ditemukan bahwa lebih sedikit responden laki-laki yang bimbngan belajar di Nurul Fikri yaitu sebanyak 47 orang atau (47%) dari total keseluruhan responden, dan sisanya yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 orang atau (53%) dari total keseluruhan responden, perempuan lebih cenderung bimbel di Nurul Fikri.

**4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas**

Setelah dilakukan tabulasi data, maka dapat dikelompokan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berdasarkan kelas masing-masing responden. Berikut klarifikasi responden berdasarkan kelas seperti yang terlihat pada tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kelas** | **Frekuensi (orang)** | **Presentase (%)** |
| X | 22 | 22 |
| XI | 46 | 46 |
| XII | 32 | 32 |
| **Total** | 100 | 100 |

*Sumber : data primer diolah 2017*

 Berdasarkan klasifikasi responden berdasarkan kelas seperti pada tabel 4.2 ditemukan bahwa responden yang kelas X sebanyak 22 orang (22%) dari total keseluruhan responden, kelas XI sebanyak 46 orang atau (46%) dari total keseluruhan responden, kelas XII sebanyak 32 orang atau (32%) dari total keseluruhan responden. Hal ini mengidentifikasi bahwa siswa yang bimbingan belajar di Nurul Fikri dominan kelas XI.

**4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili**

Setelah dilakukan tabulasi data, maka dapat dikelompokan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berdasarkan domisili masing-masing responden. Berikut klarifikasi responden berdasarkan domisili seperti yang terlihat pada tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Domisili** | **Frekuensi (Orang)** | **Presentase (%)** |
| Kos | 6 | 6 |
| Rumah Orang Tua | 94 | 94 |
| **Total** | 100 | 100 |

*Sumber : data primer diolah 2017*

Berdasarkan pengklasifikasi responden berdasarkan domisili seperti pada tabel 4.3 ditemukan bahwa responden yang bimbingan belajar di Nurul Fikri berdomisili kos sebanyak 6 orang atau (6%) dari total keseluruhan responden, dan sisanya berdomisili tinggal di rumah orangtua sebanyak 94 orang atau (94%) dari total keseluruhan responden. Hal ini mengidentifikasi bahwa siswa yang bimbingan belajar di Nurul Fikri dominan berdomisili tinggal bersama orang tua.

**4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Orang Tua**

Setelah dilakukan tabulasi data, maka dapat dikelompokan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berdasarkan penghasilan orang tua masing-masing responden. Berikut klarifikasi responden berdasarkan penghasilan orang tua seperti yang terlihat pada tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Orang Tua**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Penghasilan Orang Tua** | **Frekuensi (orang)** | **Presentase (%)** |
| 5.000.000-6.000.000 | 1 | 1 |
| 6.000.000-7.000.000 | 14 | 14 |
| 7.000.000-8.000.000 | 21 | 21 |
| >8.000.000 | 64 | 64 |
| **Total** | 100 | 100 |

*Sumber : data primer diolah 2017*

Berdasarkan klasifikasi responden berdasarkan penghasilan orang tua seperti pada tabel 4.4 ditemukan bahwa responden yang bimbingan belajar di Nurul Fikri penghasilan orang tua 5.000.000-6.000.000 sebanyak 1 orang atau (1%) dari total keseluruhan responden, 6.000.000-7.000.000 sebanyak 14 orang atau (14%) dari total keseluruhan responden, 7.000.000-8.000.000 sebanyak 21 orang atau (21%) dari total keseluruhan responden, >8.000.000 sebanyak 64 orang atau (64%) dari total keseluruhan responden. Hal ini mengidentifikasi bahwa siswa yang bimbingan belajar di Nurul Fikri dominan penghasilan orang tua lebih dari 8.000.000.

**4.2 Uji Instrumental Penelitian**

**4.2.1 Uji Validitas**

 Pengujian validitas bertujuan mengetahui kebenaran dari apa yang sebenarnya diukur. Pada penelitian ini yang diuji didalam pengujian validitas adalah ketepatan pemilihan item pernyataan yang mendukung masing-masing variabel. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan uji varimax. Didalam model tersebut validnya masing-masing item pernyataan digunakan harus memiliki *factor loading* diatas atau sama dengan 0,30 dan tidak mengalami ambigu atau mengalami kerancuan. Sesuai dengan hasil pengujian validitas yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil terlihat pada sub bab ini:

**4.2.1.1 Keputusan Konsumen (Y)**

 Dalam penelitian ini keputusan Konsumen berperan sebagai variabel dependen. Didalam mengukur variabel keputusan siswa digunakan sepuluh butir item pernyataan. Dari proses uji validitas yang telah dilakukan diperoleh nilai KMO lebih besar dari 0,5 yaitu 0,716 ringkasan hasil pengujian validitas terlihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

**Tabel 4.5**

**Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen (Y)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Factor Loading** | **Cut Off** | **Ket** |
| 1 | Keputusan Konsumen 1 | 0,663 | 0,30 | *Valid* |
| 2 | Keputusan Konsumen 2 | 0,943 | 0,30 | *Valid* |
| 3 | Keputusan Konsumen 3 | 0,927 | 0,30 | *Valid* |
| 4 | Keputusan Konsumen 4 | 0,792 | 0,30 | *Valid* |
| 5 | Keputusan Konsumen 5 | 0,877 | 0,30 | *Valid* |
| 6 | Keputusan Konsumen 6 | 0,812 | 0,30 | *Valid* |
| 7 | Keputusan Konsumen 9 | 0,809 | 0,30 | *Valid* |
| 8 | Keputusan Konsumen 10 | 0,915 | 0,30 | *Valid* |

*Sumber : data primer diolah 2017*

Dari tabel 4.5 di atas dapat dilihat 8 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel keputusan konsumen dinyatakan *valid* karena memiliki nilai *factor loading* lebih besar dari 0,3. Dimana item pernyataan yang *valid* dapat dijadikan acuan untuk analisis selanjutnya.

**4.2.1.2 Proses (X1)**

 Dalam hal ini proses berperan sebagai variabel bebas. Untuk mengukur proses digunakan empat pernyataan, berdasarkan proses pengujian validitas yang telah dilakukan di peroleh nilai KMO lebih besar dari 0,5 yaitu 0,639 ringkasan hasil pengujian validitas terlihat di dalam tabel 4.6 dibawah ini :

**Tabel 4.6**

**Uji Validitas Variabel Proses (X1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Factor Loading** | **Cut Off** | **Ket** |
| 1 | Proses 1 | 0,726 | 0,30 | *Valid* |
| 2 | Proses 2 | 0,770 | 0,30 | *Valid* |
| 3 | Proses 3 | 0,771 | 0,30 | *Valid* |
| 4 | Proses 4 | 0,674 | 0,30 | *Valid* |

*Sumber : data primer diolah 2017*

Dari tabel 4.6 di atas dapat dilihat 4 item yang digunakan untuk mengukur variabel proses dinyatakan *valid* karena memiliki nilai *factor loading* lebih besar dari 0,30. Dimana item pernyataan yang *valid* dapat dijadikan acuan untuk analisis selanjutnya.

**4.2.1.3 Physical evidence (X2)**

 Dalam hal ini *physical evidence* berperan sebagai variabel bebas. Untuk mengukur proses digunakan sepuluh pernyataan, berdasarkan proses pengujian validitas yang telah dilakukan di peroleh nilai KMO lebih besar dari 0,5 yaitu 0,638 ringkasan hasil pengujian validitas terlihat dalam tabel 4.7 dibawah ini :

**Tabel 4.7**

**Uji Validitas Variabel Physical Evidence (X2)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Factor Loading** | **Cut Off** | **Ket** |
| 1 | Physical evidence 1 | 0,592 | 0,30 | *Valid* |
| 2 | Physical evidence 2 | 0,581 | 0,30 | *Valid* |
| 3 | Physical evidence 4 | 0,676 | 0,30 | *Valid* |
| 4 | Physical evidence 5 | 0,620 | 0,30 | *Valid* |
| 5 | Physical evidence 6 | 0,741 | 0,30 | *Valid* |
| 6 | Physical evidence 7 | 0,805 | 0,30 | *Valid* |
| 7 | Physical evidence 8 | 0,595 | 0,30 | *Valid* |
| 8 | Physical evidence 9 | 0,580 | 0,30 | *Valid* |
| 9 | Physical evidence 10 | 0,506 | 0,30 | *Valid* |

*Sumber : data primer diolah 2017*

Dari tabel 4.7 di atas dapat dilihat 9 item yang digunakan untuk mengukur variabel *physical evidence* dinyatakan *valid* karena memiliki nilai *factor loading* lebih besar dari 0,30. Dimana item pernyataan yang *valid* dapat dijadikan acuan untuk analisis selanjutnya.

**4.2.1.4 People (X3)**

 Dalam hal ini *people* berperan sebagai variabel bebas. Untuk mengukur proses digunakan sepuluh pernyataan, berdasarkan proses pengujian validitas yang telah dilakukan di peroleh nilai KMO lebih besar dari 0,5 yaitu 0,687 ringkasan hasil pengujian validitas terlihat dalam tabel 4.8 dibawah ini :

**Tabel 4.8**

**Uji Validitas Variabel People (X3)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Factor Loading** | **Cut Off** | **Ket** |
| 1 | People 1 | 0,869 | 0,30 | *Valid* |
| 2 | People 2 | 0,889 | 0,30 | *Valid* |
| 3 | People 3 | 0,813 | 0,30 | *Valid* |
| 4 | People 4 | 0,758 | 0,30 | *Valid* |
| 5 | People 5 | 0,654 | 0,30 | *Valid* |
| 6 | People 6 | 0,829 | 0,30 | *Valid* |
| 7 | People 7 | 0,844 | 0,30 | *Valid* |
| 8 | People 8 | 0,909 | 0,30 | *Valid* |

*Sumber : data primer diolah 2017*

Dari tabel 4.8 di atas dapat dilihat 8 item yang digunakan untuk mengukur variabel *people* dinyatakan *valid* karena memiliki nilai *corrected item total correlation* lebih besar dari 0,30. Dimana item pernyataan yang *valid* dapat dijadikan acuan untuk analisis selanjutnya.

**4.2.2 Uji Reabilitas**

Reabilitas sebenarnya adalah alat umtuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dinyatakan realiabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. suatu variabel dikatakan reliabel, jika nilai cronbach alpha >0,60.

 Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan ditemukan hasil ringkasan reabilitas yang terlihat pada tabel 4.9 di bawah ini:

**Tabel 4.9**

**Uji Reabilitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Cronbach** **Alpha** | **Keterangan** |
| Keputusan Konsumen | 0,898 | Reliabel |
| Proses | 0,709 | Reliabel |
| Physical Evidence | 0,810 | Reliabel |
| People | 0,739 | Reliabel |

*Sumber : data primer diolah 2017*

 Berdasarkan tabel rangkuman hasil uji reabilitas di atas, nilai cronbach alpha untuk seluruh variabel yang digunakan terdiri dari keputusan konsumen, proses, *physical evidence* dan *people* adalah lebih besar dari 0,60 dan nilai ini menunjukan seluruh variabel yang digunakan dinyatakan reliabel atau handal. Dengan kata lain semua instrument pernyataan yang dipergunakan memiliki kestabilan dan konsistensi dalam mengukur masing-masing variabel penelitian.

**4.3 Deskriptif Hasil Penelitian**

 Penilaian variabel penelitian di ukur dengan menggunakan distribusi frekuensi jawaban pada setiap itemdistribusi frekuensi jawaban pada setiap item pernyataan dengan melalui perhitungan tingkatan capaian jawaban responden (TCR). Berdasarkan data yang diperoleh dari wisatawan yang telah mengunjungi kawasan wisata mandeh melalui kuisioner yang telah disebarkan, hasil terlihat pada sub bab di bawah ini:

**4.3.1 Keputusan Konsumen (Y)**

 Berdasarkan data yang diperoleh dari siswa yang bimbingan belajar di Nurul Fikri melalui kuisioner yang telah disebarkan, maka diperoleh deskriptif data mengenai keputusan konsumen yang terlihat pada tabel 4.10 di bawah ini:

**Tabel 4.10**

**Distribusi Variabel Keputusan Konsumen (Y)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item Pernyataan** | **Jawaban Responden** | **Mean** | **TCR** **(%)** |  **Ket** |
| STS | TS | N | S | SS |
| Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % |
| Pengenalan masalah | 3 | 3 | 21 | 21 | 26 | 26 | 50 | 50 | 0 | 0 | 3,23 | 64,6 | Kurang Baik |
| 0 | 0 | 16 | 16 | 38 | 38 | 46 | 46 | 0 | 0 | 3,30 | 66 | Cukup Baik |
| Pencarian informasi | 9 | 9 | 1 | 1 | 27 | 27 | 63 | 63 | 0 | 0 | 3,43 | 68,6 | Cukup Baik |
| 0 | 0 | 24 | 24 | 37 | 37 | 39 | 39 | 0 | 0 | 3,15 | 63 | Cukup Baik |
| Penilaian alternative | 4 | 4 | 0 | 0 | 19 | 19 | 41 | 41 | 36 | 36 | 4,05 | 81 |  Baik |
| 0 | 0 | 20 | 20 | 24 | 24 | 46 | 46 | 10 | 10 | 3,46 | 69,2 | Cukup Baik |
| Keputusan membeli | 3 | 3 | 8 | 8 | 17 | 17 | 62 | 62 | 10 | 10 | 3,68 | 73,6 | Baik |
| 0 | 0 | 17 | 17 | 35 | 35 | 38 | 38 | 10 | 10 | 3,41 | 68,2 | Cukup Baik |
| Perilaku setelah membeli | 9 | 9 | 11 | 11 | 30 | 30 | 40 | 40 | 10 | 10 | 3,31 | 66,2 | Cukup Baik |
| 9 | 9 | 11 | 11 | 20 | 20 | 51 | 51 | 9 | 9 | 3,4 | 68 | Cukup Baik |
| Rerata | 3,442 | 68,84 | Cukup Baik |

*Sumber : data primer diolah 2017*

 Berdasarkan data diatas terlihat bahwa skor rata-rata untuk variabel keputusan konsumen adalah sebesar 3,442 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 68,84% Hal ini menunjukan bahwa keputusan siswa memilih tembat bimbel Nurul Fikri termasuk dalam kategori cukup baik. Baik itu dari indikator pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternative, keputusan membeli dan perilaku setelah membeli. Dimana tingkat capaian responden paling tinggi teedapat pada indikator “penilaian alternative” dengan skor rata-rata 4,05 dan TCRnya 81% termasuk dalam kategori baik. Artinya pada item ini siswa merasakan bahwa penilaian tentang bimbingan belajar Nurul Fikri baik.

**4.3.2 Proses (X1)**

 Berdasarkan data yang diperoleh dari siswa yang bimbingan belajar di Nurul Fikri melalui kuisioner yang telah disebarkan, maka diperoleh deskriptif data mengenaiproses yang terlihat pada tabel 4.11 di bawah ini:

**Tabel 4.11**

**Distribusi Variabel Proses (X1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item Pernyataan** | **Jawaban Responden** | **Mean** | **TCR (%)** | **Ket** |
| STS | TS | N | S | SS |
| Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % |
| Alur aktifitas | 1 | 1 | 10 | 10 | 7 | 7 | 60 | 60 | 22 | 22 | 3,92 | 78,4 | Cukup Baik |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 13 | 13 | 65 | 65 | 16 | 16 | 3,89 | 77,8 | Cukup Baik |
| Keamanan yang terjamin | 2 | 2 | 0 | 0 | 15 | 15 | 53 | 53 | 30 | 30 | 4,09 | 81,8 | Baik |
| 0 | 0 | 11 | 11 | 11 | 11 | 39 | 39 | 39 | 39 | 4,06 | 81,2 | Baik |
| Rerata | 3,99 | 79,8 | Cukup Baik |

*Sumber : data primer diolah 2017*

 Berdasarkan data diatas terlihat bahwa skor rata-rata untuk variabel proses adalah sebesar 3,99 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 79,8 Hal ini menunjukan bahwa proses termasuk dalam kategori cukup baik. Baik itu dari indikator alur aktifitas dan keamanan yang terjamin.. Dimana tingkat capaian responden paling tinggi teedapat pada indikator “keamanan yang terjamin” dengan skor rata-rata 4,09 dan TCRnya 81,8% termasuk dalam kategori baik. Artinya pada item ini siswa merasakan bahwa keamanan selama berada bimbingan belajar Nurul Fikri baik.

**4.3.3 Physical Evidence (X2)**

Berdasarkan data yang diperoleh dari siswa yang bimbingan belajar di Nurul Fikri melalui kuisioner yang telah disebarkan, maka diperoleh deskriptif data mengenai *physical evidence* yang terlihat pada tabel 4.12 di bawah ini:

**Tabel 4.12**

**Distribusi Variabel Physical Evidence (X2)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item Pernyataan** | **Jawaban Responden** | **Mean** | **TCR****(%)** | **Ket** |
| STS | TS | N | S | SS |
| Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % |
| Layout  | 0 | 0 | 15 | 15 | 16 | 16 | 43 | 43 | 26 | 26 | 3,8 | 76 | Cukup Baik |
| 3 | 3 | 0 | 0 | 31 | 31 | 40 | 40 | 26 | 26 | 3,56 | 71,2 | Cukup Baik |
| Peralatan dan perlengkapan | 0 | 0 | 6 | 6 | 29 | 29 | 44 | 44 | 21 | 21 | 3,8 | 76 | Cukup Baik |
| 0 | 0 | 3 | 3 | 19 | 19 | 57 | 57 | 21 | 21 | 3,96 | 79 | Cukup Baik |
| Faciliting product | 0 | 0 | 6 | 6 | 15 | 15 | 47 | 47 | 32 | 32 | 4,05 | 81 | Baik |
| 0 | 0 | 1 | 1 | 23 | 23 | 35 | 35 | 41 | 41 | 4,15 | 83 | Baik |
|  Furnishing  | 0 | 0 | 7 | 7 | 14 | 14 | 52 | 52 | 27 | 27 | 3,99 | 79,8 | Cukup Baik |
| 0 | 0 | 4 | 4 | 14 | 14 | 63 | 63 | 17 | 17 | 3,87 | 77,4 | Cukup Baik |
| Atmosfer  | 2 | 2 | 4 | 4 | 14 | 14 | 63 | 63 | 17 | 17 | 3,89 | 77,8 | Cukup Baik |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 13 | 13 | 56 | 56 | 23 | 23 | 3,91 | 78,2 | Cukup Baik |
| Rerata | 3,898 | 77,94 | Cukup Baik |

*Sumber : data primer diolah 2017*

 Berdasarkan data diatas terlihat bahwa skor rata-rata untuk variabel *physical evidence* adalah sebesar 3,898 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 77,94 Hal ini menunjukan bahwa *physical evidence* termasuk dalam kategori cukup baik**.** Baik itu dari indikator layout,peralatan dan perlengkapan, facilitaring product, furnishing, dan atmosfer. Dimana tingkat capaian responden paling tinggi terdapat pada indikator “facilitaring product” dengan skor rata-rata 4,15 dan TCRnya 83% termasuk dalam kategori baik. Artinya pada item ini siswa merasakan bahwa fasilitas yang disediakan bimbingan belajar Nurul Fikri baik.

**4.3.4 People (X3)**

 Berdasarkan data yang diperoleh dari siswa yang bimbingan belajar di Nurul Fikri melalui kuisioner yang telah disebarkan, maka diperoleh deskriptif data mengenai *people* yang terlihat pada tabel 4.13 di bawah ini:

**Tabel 4.12**

**Distribusi Variabel People (X3)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item Pernyataan** | **Jawaban Responden** | **Mean** | **TCR (%)** | **Ket** |
| STS | TS | N | S | SS |
| Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % | Fi | % |
| Kesopanan  | 2 | 2 | 3 | 3 | 17 | 17 | 58 | 58 | 20 | 20 | 3,91 | 78,2 | Cukup Baik |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 19 | 19 | 55 | 55 | 24 | 24 | 3,99 | 79,8 | Cukup Baik |
| Kecepatan | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 14 | 55 | 55 | 25 | 25 | 3,96 | 79,2 | Cukup Baik |
| 0 | 0 | 2 | 2 | 13 | 13 | 62 | 62 | 23 | 23 | 4,06 | 81,2 | Baik |
| Penampilan yang rapi | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 16 | 46 | 46 | 38 | 38 | 4,22 | 84,4 | Baik |
| 0 | 0 | 3 | 3 | 28 | 28 | 38 | 38 | 31 | 31 | 3,97 | 79,4 | Baik |
| Kebersihan  | 0 | 0 | 3 | 3 | 17 | 17 | 47 | 47 | 33 | 33 | 4,1 | 82 | Baik |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 11 | 0 | 0 | 47 | 47 | 2,68 | 53,6 | Tidak Baik |
| Rerata | 3,971 | 77,225 | Cukup Baik |

*Sumber : data primer diolah 2017*

 Berdasarkan data diatas terlihat bahwa skor rata-rata untuk variabel *people* adalah sebesar 3,971 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 77,225 Hal ini menunjukan bahwa *people* termasuk dalam kategori cukup baik. Baik itu dari indikator kesopanan, kecepatan, penampilan yang rapi, dan kebersihan. Dimana tingkat capaian responden paling tinggi terdapat pada indikator “penampilan yang rapi” dengan skor rata-rata 4,22 dan TCRnya 84,4% termasuk dalam kategori baik. Artinya pada item ini siswa merasakan menilai bahwa pegawai berpakaian rapi selama berada di bimbingan belajar Nurul Fikri baik.

**4.4 Analisa Inferensial**

1. **Uji Normalitas**

Setelah dilakukan pengujian terhadap data yang digunakan dalam penelitian ini maka ditemukan hasil pengujian normalitas untuk mengetahui pola distribusi dari variabel yang digunakan dalam penelitian maka digunakan bantuan uji *non parametrik one sample kolmogorov test*. Normalnya item yang di lihat dari nilai *asymp sig* yang dihasilkan dalam pengujian yang harus >0,05. seperti yang terlihat pada tabel 4.14 berikut ini:

**Tabel 4.14**

**Rangkuman Uji Normalitas Variabel Penelitian**

|  |  |
| --- | --- |
| **Asymp.Sig** **(2 tailed)** | **Keterangan** |
| O,56 | Residual terdistribusi Normal |

*Sumber : data primer diolah 2017*

Setelah dilakukan pengujian dapat dilihat pada tabel 4.14 bahwa nilai *asymp sig* 0,56 lebih besar dari 0,05. Ini menunjukan bahwa secara umum data yang ditemukan sudah memenuhi asumsi kenormalan data sehingga pengujian statistik dapat dilakukan untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini.

**4.4.1 Uji Asumsi Klasik**

 Salah satu prasyarat yang harus terpenuhi sebelum dilakukan analisis model regresi maka terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik. Secara umum tahapan pengujian asumsi klasik yang dilakukan terlihat didalam sub bab berikut ini:

1. **Uji Multikolonieritas**

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi yang kuat, maka dapat dikatakan telah terjadi masalah multikolonieritas dalam model regresi.

Dalam analisis ini didapat nilai *Variance Influce Factor* (VIF) dan angka *tolerance* untuk masing-masing variabel seperti yang terlihat pada tabel 4.15 berikut ini:

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Multikolonieritas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Tolerance** | **VIF** | **Keteragan** |
| Proses (1) | 0,632 | 1,583 | Tidak terjadi multikolonieritas |
| Physical Evidence (X2) | 0,641 | 1,560 | Tidak terjadi multikolonieritas |
| People (X3) | 0,814 | 1,228 | Tidak terjadi multikolonieritas |

*Sumber : data primer diolah 2017*

Dari hasil analisis, didapat tiga variabel bebas (independen) dalam penelitian ini nilai VIF nya di bawah 10 *tolerance*nya mendekati 1, ini berarti bahwa tidak terdapat multikolonieritas antara variabel bebas tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkanbahwa variabel-variabel bebas (independen) berupa proses, *physical evidence*, dan *people* tersebut memenuhi persyaratan asumsi klasik tentang multikolonieritas.

1. **Uji Heteroskesdatisitas**

Uji heteroskesdatisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu persamaan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari suatu pengamatan lain tetap, maka disebut komokedastisitas dan jika varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau terjadinya heteroskedasitas.

Dari hasil uji heteroskesdatisitas yang dilakukan pada penelitian ini di peroleh seperti yang terlihat pada tabel 4.16 berikut ini:

**Tabel 4.16**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Sig** | **Kesimpulan** |
| Proses (X1) | 0,405 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| Physical Evidence (X2) | 0,747 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |
| People (X3) | 0,758 | Tidak terjadi heteroskedastisitas |

*Sumber : data primer diolah 2017*

Dari hasil analisis didapat tiga variabel bebas (independen) berupa proses, *physical evidence,* dan *people* tidak terjadi heteroskesdatisitas seperti yang dikemukakan Santoso (2001).

**4.5 Analisa Regresi Linier Berganda**

 Untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen maka dapat dibuat sebuah persamaan regresi berganda. Dimana dalam persamaan inijuga akan terlihat hasil uji hipotesis berupa uji statistik t yang pada dasarnya digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil pengujian seperti yang terlihat pada tabel 4.17 dibawah ini:

**Tabel 4.17**

**Hasil Analisa Regresi**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel Terikat** | **Variabel Bebas** | **Koefisien** **Regresi** | **Signifikansi** |
| Keputusan Konsumen (Y) | Konstanta (a) | 24,891 | 0,000 |
| Proses (X1) | 0,858 | 0,009 |
| Physical Evidence (X2) | 0,109 | 0,408 |
| People (X3) | 0,507 | 0,030 |
| F | 13,896 | 0,000 |
| R Square | 0,795 |

*Sumber : data primer diolah 2017*

Dari hasil analisis data untuk mengetahui pengaruh proses, *physical evidence* dan *people* terhadap keputusan siswa diperoleh nilai koefisien regresi linier berganda dan interprestasi sebagai berikut:

 Y=24,891+0,858X1+0,109X2+0,507X3

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 24,891 menyatakan bahwa jika tidak ada proses, physical evidence dan people maka keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri sebesar konstanta yang dihasilkan yaitu 24,891
2. Koefisien regresi variabel proses (X1) adalah 0,858 Dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,009 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri sehingga hipotesis yang diusulkan diterima.
3. Koefisien regresi variabel physical evidence (X2) adalah 0,109 dengan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yaitu 0,408 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa physical evidence berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri, sehingga hipotesis yang diusulkan ditolak.
4. Koefisien regresi variabel people (X3) adalah 0,507 dengan nilai signifikan kecil dari 0,05 yaitu 0,030 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa people berpengaruh positif dan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri, sehingga hipotesis yang diajukan diterima.
	* 1. **Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)**

Berdasarkan proses estimasi data yang telah dilakukan maka diperoleh ringkasan hasil pengujian seperti yang terlihat pada tabel 4.17 maka dapat dijelaskan dari pengolahan data (data primer) yang dapat dilihat pada lampiran pada tabel model summary diperoleh hasil penelitian bahwa R square adalah sebesar 0,795 hal ini berarti 79,5% dari keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri yang dijelaskan oleh variabel proses, *physical evidence* dan *people* sedangkan sisanya 20,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

* + 1. **Uji F**

 Dari proses pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil seperti yang terlihat pada tabel 4.17 maka dapat dijelaskan bahwa nilai kelayakan uji F menghasilkan tingkat signifikan 0,000 karena probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,50 maka dapat dikatakan model penelitian tentang pengaruh proses, *physical evidence* dan *people* terhadap keputusan siswa layak.

* + 1. **Uji T-Statistik**

Untuk membuktikan sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individu.

1. Koefisien regresi variabel proses (X1) adalah 0,858 Dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,009 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri oleh karena itu hipotesis pertama (H1) penelitian ini yang menyatakan “proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri” keputusan adalah Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti variabel proses Berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri. atau semakin baik proses di tempat bimbingan belajar Nurul Fikri maka akan semakin meningkatkan keputusan siswa, begitu juga sebaliknya semakin tidak baik proses di tempat bimbel Nurul Fikri maka akan semakin rendah keputusan siswa memilih bimbel di Nurul Fikri.
2. Koefisien regresi variabel *physical evidence* (X2) adalah 0,109 Dengan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yaitu 0,408 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *physical evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri oleh karena itu hipotesis kedua (H2) penelitian ini yang menyatakan “*physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri” keputusan adalah Ha ditolak dan Ho diterima. Hal ini berarti variabel *physical evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri. atau semakin baik *physical evidence* di tempat bimbingan belajar Nurul Fikri maka akan semakin meningkatkan keputusan siswa, begitu juga sebaliknya semakin tidak baik *physical evidence* di tempat bimbingan belajar Nurul Fikri maka akan semakin rendah keputusan siswa memilih bimbingan belajar di Nurul Fikri.
3. Koefisien regresi variabel *people* (X3) adalah 0,507 Dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,030 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *people* berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri oleh karena itu hipotesis ketiga (H3) penelitian ini yang menyatakan “*people* berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri” keputusan adalah Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti variabel *people* Berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri. atau semakin baik *people* di tempat bimbingan belajar Nurul Fikri maka akan semakin meningkatkan keputusan siswa, begitu juga sebaliknya semakin tidak baik *people* di tempat bimbingan belajar Nurul Fikri maka akan semakin rendah keputusan siswa memilih bimbingan belajar di Nurul Fikri.
	1. **Pembahasan**

Sesuai dengan analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat diajukan sejumlah pembahasan yang merupakan jawaban dari hipotesis yang diajukan terlihat pada sub bab berikut :

* + 1. **Pengaruh Proses Terhadap Keputusan Siswa Memilih Tempat Bimbingan belajar Nurul Fikri**

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis pertama terbukti proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Afrinal dkk (2015) tentang pengaruh produk, promosi, orang dan proses terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMA Global Islamic Boarding School, menemukan bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMA Global Islamic Boarding School.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Afrian dkk (2015) tentang pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan pembelian (survey pada pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman dikantor pos besar kota Malang), menemukan bahwa proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (survey pada pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman dikantor pos besar kota Malang).

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Erwinsyah dkk (2015) tentang pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap terhadap kepercayaan merek ( *brabd trust* dan dampaknya pada keputusan mahasiswa memilih kuliah di politeknik Aceh), menemukan bahwa proses signifikan terhadap kepercayaan merek ( *brabd trust* dan dampaknya pada keputusan mahasiswa memilih kuliah di politeknik Aceh).

**4.6.2 Pengaruh Physical evidence Terhadap Keputusan Siswa Memilih Tempat Bimbingan belajar Nurul Fikri**

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis kedua tidak terbukti *physical evidence* tidak berpengaruh terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ryan dan Edwin (2013) tentang pengaruh *people, physical evidence, product, promotion, price,* dan *place* terhadap tingkat kunjungan di cafe cozies Surabaya, menemukan bahwa *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kunjungan di cafe cozies Surabaya.

 Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widya dkk (2015) tentang pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan mahasiswa memilih bidang keahlian khusus pendidikan tata niaga FKIP UNS, menemukan bahwa *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih bidang keahlian khusus pendidikan tata niaga FKIP UNS.

 Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rudy dan Heldalina (2016) tantang analisis pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan mahasiswa memilih politeknik negeri Banjarmasin, menemukan bahwa *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa memilih politeknik negeri Banjarmasin.

**4.6.3 Pengaruh People Terhadap Keputusan Siswa Memilih Tempat Bimbingan belajar Nurul Fikri**

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis ketiga terbukti *people* berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri.

 Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Markus (2015) tantang pengaruh strategi bauran pemasaran terhadap keputusan pemilihan perguruan tinggi mahasiswa program studi D-3 komunikasi berbasis multimedia politeknik indonusa Surakarta, menemukan bahwa *people* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemilihan perguruan tinggi mahasiswa program studi D-3 komunikasi berbasis multimedia politeknik indonusa Surakarta.

 Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulwida (2015) tantang pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih program magister manajemen universitas putra Indonesia “yptk” Padang, menemukan bahwa *people* berpengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih program magister manajemen universitas putra Indonesia “yptk” Padang.

 Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ikhsan (2012) tantang analisis pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap pengambilan keputusan siswa dalam memilih lembaga pendidikan dan pengembangan profesi Indonesia (LP31) Pekanbaru, menemukan bahwa *people* berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan siswa dalam memilih lembaga pendidikan dan pengembangan profesi Indonesia (LP31) Pekanbaru.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Kesimpulan**

 Dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri di kota Padang
2. Physical Evidence berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri di kota Padang
3. People berpengaruh signifikan terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbingan belajar Nurul Fikri di kota Padang

**5.1.1 Implikasi Penelitian**

 Manajemen lembaga bimbingan belajar Nurul Fikri hendaknya dapat terus meningkatkan proses, *physical evidence* dan *people* dengan meningkatkan proses dari segi alur aktifitas dan keamanan yang terjamin. Kemudian *physical evidence* dari segi *layout,* peralatan dan perlengkapan, *facilitiaring product, furnishing*, dan atmosfer. Selanjutnya *people* dari segi kesopanan, kecepatan, penampilan yang rapi,dan kebersihan agar dimasa yang akan datang keputusan konsumen akan lebih meningkat lagi.

**5.1.2 Keterbatasan Penelitian**

 Hasil penelitian yang ditemukan dalam proses pengujian hipotesis belum sempurna, adanya beberapa keterbatasan dalam pembuatan penelitian ini mempengaruhi hasil yang ditemui yaitu :

1. Penelitian ini hanya menganalisis proses, *physical evidence* dan *people* disarankan peneliti berikutnya agar dapat menambah variabel lainnya yang dapat menjelaskan lebih mendalam tentang keputusan konsumen.
2. Masih sedikit jumlah responden yang dijadikan sampel sehingga hasil yang ditentukan dalam penelitian ini memiliki kekurangan yang lemah.

**5.2 Saran**

 Penelitian ini memiliki beberapa saran, yang apabila di atasi pada penelitian selanjutnya dapat memperbaiki penelitian ini :

1. Disarankan pada manajemen bimbingan belajar Nurul Fikri untuk tambah melengkapi fasilitas belajar mengajar sehingga diharapkan dapat lebih meningkatkan keputusan siswa untuk memilih bimbingan belajar Nurul Fikri
2. Disarankan pada manajemen bimbingan belajar Nurul Fikri dapat memperhatikan kebersihan lingkungan tempat bimbingan belajar tempat sehingga diharapkan dapat lebih meningkatkan keputusan siswa untuk bimbingan belajar di Nurul Fikri.
3. Penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah responden yang akan digunakan dan menambah beberapa variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini karena akan lebih menambah pengaruh keputusan pembelian konsumen.

**DAFTAR PUSTAKA**

Afrinal dkk. 2015. Pengaruh Produk, Promosi, Orang, dan Proses terhadap Keputusan Orang Tua dalam memilih SMA Global Islamic Boarding School. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Vol 4, No. 1.*

Alma,B. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfa Beta. Bandung.

Arfian dkk. 2015. Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan pembelian (survey pada pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman di kantor pos besar kota malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 1 No 1.*

Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. RinekaCipta, Jakarta.

Erwinsyah dkk. 2015. Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap kepercayaan merek *(brand trust)* dan dampaknya pada keputusan mahasiswa memilih kuliah di politeknik aceh. *Jurnal manajemen vol 4, No 1.*

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro, Semarang.

Gujarati, D. 2000. *Ekonometrika Dasar*. Erlangga. Jakarta

Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Alfabeta, Bandung

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 2.* PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Kotler.& keller.2009. *Manajemen pemasaran*. Indeks, Jakarta.

Lupiyoadi, H. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.

Markus. 2015. Pengaruh strategi bauran pemasaran terhadap keputusan pemilihan perguruan tinggi mahasiswa program studi D-3 komunikasi berbasis multimedia politeknik indonusa Surakarta. *Jurnal ikon prodi D3 komunikasi massa-politeknik indonusa Surakarta, vol. 1, No. 2.*

Rudy, dan Heldalina. 2016. Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan siswa memilih politeknik negeri Banjarmasin. *Jurnal asbis , vol. 4, No. 2.*

Ryan dan Edwin. 2013. Pengaruh *people, physical evidence, product, promotion, price* dan *place* terhadap tingkat kunjungan di cafe coffee cozies Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol, 1, No. 2.*

Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS*. Edisi Kedua. Elex Media Komputido, Jakarta.

Setiadi, Nugroho J. 2003. *Prilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Edisi Revisi, Cetakan ke-4. Kencana, Jakarta

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung.

Suwarman. 2010. *Pemasaran Jasa*. BPFE, Yogyakarta.

Swastha dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Moderen Analisis Prilaku Konsumen.* Yogyakarta: Liberty.

Timpe, D.A. 1998. *Sari Manajemen Sumber Daya Manusia*. Produktivitas. Edisi 5 Ali Bahasa. PT Gramedia, Jakarta

Umar, Husein. 2008. *Riset Pemasaran.* PT. Gramedia Pusaka Utama, Jakarta.

Zeithaml, dan Bitner. 2007*. Service Marketing*. Fourth edition. Prentice Hall, exelucive right by Mc Graw-Hill.

Zulwida. 2016. Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih program studi magister manajemen Universitas Putra Indonesia “yptk” padang. *Jurnal ekobistek fakultas ekonomi, vol. 5, No. 2.*

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**Kampus 1. Jl.Ulak Karang, Padang Telp (0751) 51678-52096 Sumatera Barat**

**Fax (0751) 55475 email:rektorat @bunghatta.ac.id.Website:http/bung-hatta.ac.id**

**Kampus II: Jl. By Pass Air Pacah, Padang**

**Telp (0751) 46320**

Padang, september 2017

**Kepada Yth.**

**Bapak/Ibu/Sdr/i Responden**

**di**

**Tempat**

Dengan hormat,

Bersama ini saya mendoakan semoga Bapak/Ibu/Sdr/i selalu sukses dalam aktivitas sehari- hari. Saya yang membuat kuisioner ini adalah:

**Nama : Ivan Setiadi**

**NIM : 1310011211065**

**Jurusan : Manajemen**

Sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) di Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta, maka saya memerlukan beberapa informasi untuk mendukung dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Pengaruh Proses*, physical evidence* dan *People* terhadap keputusan siswa memilih tempat bimbel Nurul Fikri di Kota Padang.**

Saya sangat memahami kesibukan dan waktu yang sangat berharga bagi Bapak/Ibu/Sdr/i responden. Oleh karena itu, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuisioner yang telah saya rancang ini. Informasi yang saya peroleh akan saya jaga kerahasiaannya karena hanya akan digunakan untuk penelitian semata.

Demikianlah saya sampaikan hal ini, atas bantuan dan kesediaan yang Bapak/Ibu/Sdr/I berikan saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

(Ivan Setiadi)

Disetujui oleh:

Pembimbing I Pembimbing I

**(Lindawati, SE,. M.Si)**  **(Dra. Hj. Yulihar Mukhtar, M.Si)**

**IDENTITAS RESPONDEN**

Berilah tanda √ pada setiap pilihan jawaban yang telah disediakan pada identitas responden di bawah ini:

1. Jenis kelamin 1. Laki-laki 2. Perempuan

2. Kelas :

3. Domisili 1. Kos 2. Rumah Orang Tua

4. Penghasilan Orang Tua 1. < Rp. 5.000.000

2. Rp. 5.000.000 – 6.000.000

 3. Rp. 6.000.000 – 7.000.000

 4. Rp. 7.000.000 – 8.000.000

 5. > Rp. 8.000.000

**Keterangan :**

Berilah tanda (x) atau (√) pada kolom yang tersedia dengan memilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada setiap pilihan jawaban yang telah disediakan dibawah ini:

Terdapat lima ( 5 ) pilihan jawaban dengan skor sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Cukup Setuju (CS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

**Keputusan Konsumen**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **Pengenalan masalah** |  |  |  |  |  |
| 1 | Anda memutuskan memilih bimbel Nurul Fikri karena memiliki fasilitas yang lengkap |  |  |  |  |  |
| 2 | Anda memutuskan untuk bimbel di Nurul Fikri karena memiliki kualitas yang sangat bagus  |  |  |  |  |  |
|  | **Pencarian informasi** |  |  |  |  |  |
| 3 | Informasi yang diperoleh mengenai tempat bimbel Nurul Fikri sangat menarik |  |  |  |  |  |
| 4 | Informasi mengenai cara pendaftaran di bimbel Nurul Fikri mudah di mengerti dan mudah dilakukan  |  |  |  |  |  |
|  | **Penilaian alternative** |  |  |  |  |  |
| 5 | Anda mengevaluasi bahwa tempat bimbel Nurul Fikri sesuai dengan keinginan anda |  |  |  |  |  |
| 6 | Anda menilai bahwa bimbel Nurul Fikri sangat bagus untuk dijadikan tempat belajar |  |  |  |  |  |
|  | **Keputusan membeli** |  |  |  |  |  |
| 7 | Anda memutuskan untuk memilih bimbel Nurul Fikri karena promosi yang ditawarkan sangat menarik dan sarana belajar mengajar yang lengkap |  |  |  |  |  |
| 8 | Anda memutuskan untuk memilih bimbel Nurul Fikri karena kualitas belajar mengajarnya sangat bagus |  |  |  |  |  |
|  | **Perilaku setelah membeli** |  |  |  |  |  |
| 9 | Anda akan tetap melanjutkan belajar di bimbel Nurul Fikri di masa yang akan datang |  |  |  |  |  |
| 10 | Anda akan tetap menjadikan Nurul Fikri sebagai lembaga bimbel yang anda pilih untuk belajar  |  |  |  |  |  |

Sumber :Setiadi (2003)

**Proses**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **Alur aktifitas** |  |  |  |  |  |
| 1 | Keseluruhan proses pendaftaran di bimbel Nurul Fikri tidak membingungkan |  |  |  |  |  |
| 2 | Keseluruhan proses pembayaran di bimbel Nurul Fikri mudah dan tidak membingungkan |  |  |  |  |  |
|  | **Keamanan yang terjamin** |  |  |  |  |  |
| 3 | Keamanan anda terjamin selama mengikuti pelajaran di bimbel Nurul Fikri |  |  |  |  |  |
| 4 | Keamanan parkir kendaraan anda terjamin saat berada di bimbel Nurul fikri |  |  |  |  |  |

*Sumber* :Timpe (1998)

**Physical Evidence**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **Layout**  |  |  |  |  |  |
| 1 | Penetapan tempat duduk, ruang belajar, ruang tunggu yang disediakan bimbel Nurul Fikri bersih dan nyaman  |  |  |  |  |  |
| 2 | Penetapan tempat parkir kendaraan yang disediakan bimbel Nurul Fikri teratur serta nyaman |  |  |  |  |  |
|  | **Peralatan dan perlengkapan** |  |  |  |  |  |
| 3 | Perlengkapan dan peralatan belajar mengajar yang disediakan di bimbel Nurul Fikri sangat lengkap |  |  |  |  |  |
| 4 | Sarana penunjang dalam proses belajar mengajar di bimbel Nurul Fikri sangat memadai |  |  |  |  |  |
|  | **Facilitaring product** |  |  |  |  |  |
| 5 | Pengelola bimbel Nurul Fikri menyediakan tempat beribadah yang bersih dan layak digunakan |  |  |  |  |  |
| 6 | Pengelola bimbel Nurul Fikri menyediakan toilet yang bersih, aman dan nyaman bagi siswa |  |  |  |  |  |
|  | **Furnishing**  |  |  |  |  |  |
| 7 | Jumlah ruangan kelas, alat-alat pendukung yang disediakan bimbel Nurul Fikri memenuhi kebutuhan siswa |  |  |  |  |  |
| 8 | Ketersediaan tempat parkir yang disediakan bimbel Nurul fikri luas serta aman bagi kendaraan siswa |  |  |  |  |  |
|  | **Atmosfer**  |  |  |  |  |  |
| 9 | Kondisi Ruangan kelas di bimbel Nurul Fikri memiliki pengatur suhu sesuai dengan kondisi cuaca  |  |  |  |  |  |
| 10 | Kondisi lingkungan di bimbel Nurul Fikri memiliki udara yang sejuk serta nyaman  |  |  |  |  |  |

Sumber :Hurriyati (2005)

**People**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **STS** | **TS** | **N** | **S** | **SS** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | **Kesopanan** |  |  |  |  |  |
| 1 | Para pengajar di bimbel Nurul Fikri selalu sopan ketika memberi materi pelajaran kepada siswa |  |  |  |  |  |
| 2 | Para pegawai di bimbel Nurul Fikri selalu sopan saat memberi pelayanan kepada siswa  |  |  |  |  |  |
|  | **Kecepatan**  |  |  |  |  |  |
| 3 | Penyedia jasa bimbel Nurul Fikri memberikan tanggapan yang cepat dalam menangani komplain siswa |  |  |  |  |  |
| 4 | Tenaga administrasi di bimbel Nurul Fikri responsif serta peduli terhadap kebutuhan siswa |  |  |  |  |  |
|  | **Penampilan yang rapi** |  |  |  |  |  |
| 5 | Staf pengajar bimbel Nurul Fikri selalu rapi dalam berpakaian selama melakukan belajar mengajar |  |  |  |  |  |
| 6 | Para pegawai bimbel Nurul Fikri selalu berpakaian rapi selama berada di tempat bimbel |  |  |  |  |  |
|  | **Kebersihan**  |  |  |  |  |  |
| 7 | Penyedia jasa bimbel Nurul Fikri peduli dengan kebersihan alat-alat penunjang pembelajaran |  |  |  |  |  |
| 8 | Penyedia jasa bimbel Nurul Fikri peduli dengan kebersihan lingkungan bimbel |  |  |  |  |  |

 Sumber :Hurriyati (2005)

**Lampiran 3**

**Demografis Responden**

**Frequency Table**

**Frequencies**

****

****

****

****

**Lampiran 4**

**Uji Validitas**

1. **Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Konsumen**

**Factor Analysis**

****

****

****

**Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Konsumen (Setelah Valid)**

**Factor Analysis**

****

****

****

1. **Hasil Pengujian Validitas Variabel Proses**

**Factor Analysis**

****

****

****

1. **Hasil Pengujian Validitas Variabel Physical Evidence**

**Factor Analysis**

****

****

**Hasil Pengujian Validitas Variabel Physical Evidence (Setelah Valid)**

**Factor Analysis**

****

****

****

1. **Hasil Pengujian Validitas Variabel People**

**Factor Analysis**

****

****

****

**Uji Reliabilitas**

1. **Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Keputusan Konsumen**

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

****

****

1. **Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Proses**

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

****

****

1. **Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Physical Evidence**

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

****

****

1. **Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel People**

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

****

****

**Lampiran 5**

**Analisis Deskriptif**

1. **Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian**

**Frequencies**

****

****

****

****

****

****

****

****

****

****

1. **Distribusi Frekuensi Variabel Proses**

**Frequencies**

****

****

****

****

1. **Distribusi Frekuensi Variabel Physical Evidence**

**Frequencies**

****

****

****

****

****

****

****

****

****

****

1. **Distribusi Frekuensi Variabel People**

**Frequencies**

****

****

****

****

****

****

****

****

**Lampiran 6**

**Hasil Pengujian Asumsi Klasik**

**Pengujian Normalitas**

**Regression**

****

**Pengujian Multikolinearitas**

****

**Pengujian Heteroskedastisitas**

****

**Lampiran 7**

**Hasil Pengujian Hipotesis**

**Regression**

****

****

****

****

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



**IDENTITAS**

Nama : Ivan Setiadi

Tempat tanggal lahir : Sukadamai, 07 Juni 1995

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Pendidikan Terakhir : S1 Manajemen Universitas Bung Hatta

Alamat : JL. Anggrek Rt 002 Rw 001 Kecamatan Rimbo Ulu, Kabupaten Tebo, Provinsi Jambi.

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

Tamat

* SD Negeri 155/VIII Tebo,Tamat Tahun 2007
* SMPN 9 Tebo, Tamat Tahun 2010
* SMA Negeri 5 Tebo, Tamat Tahun 2013
* S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta,Tamat Tahun 2018

HormatSaya,

**Ivan Setiadi**