

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Hipotesis	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Batasan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Metode Penelitian	10
1.8 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	15
2.1.1 Definisi Pemasaran	15
2.1.2 Pengertian Jasa	16
2.2 Faktor – Faktor Bauran Pemasaran	17
2.3 Keputusan Konsumen	20
2.4 Pengertian Bimbingan Belajar atau Bimbel	22

2.5 Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Jenis Pengambilan Data	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Populasi,Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel	29
3.5 Definisi Variabel Operasional	30
3.6 Metode Pengukuran Variabel	30
3.7 Teknik Analisis Data	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Deskriptif	35
4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas	38
4.2.1 Analisis Validitas	38
4.2.2 Analisis Reliabilitas	44
4.3 Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	36
Tabel 4.2 Hasil Analisis <i>Variabel Produk</i>	39
Tabel 4.3 Hasil Analisis <i>Variabel Harga</i>	39
Tabel 4.4 Hasil Analisis <i>Variabel Humas</i>	40
Tabel 4.5 Hasil Analisis <i>Variabel Lokasi</i>	41
Tabel 4.6 Hasil Analisis <i>Variabel Fasilitas</i>	41
Tabel 4.7 Hasil Analisis <i>Variabel Metode Pengajaran</i>	42
Tabel 4.8 Hasil Analisis <i>Variabel Reputasi</i>	43
Tabel 4.9 Hasil Analisis <i>Variabel Keputusan Pembelian</i>	43
Tabel 4.10 Hasil Analisis <i>Reliabilitas</i>	44
Tabel 4.11 Hasil Analisis <i>Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa</i>	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Belajar adalah merupakan kegiatan fisik dan psikis yang tertinggi dalam kehidupan manusia, sebagai hasil kegiatan belajar dapat membawa pada perubahan dan peningkatan pandangan sikap dan tingkah laku yang baru dari hasil latihan belajar tersebut. Proses belajar yang terjadi di sekolah harus senantiasa mempunyai tujuan yang jelas dan terarah sebagai pedoman dan panutan dalam aktivitas belajar sebagai seorang siswa, dalam tujuan tersebut pada dasarnya menyangkut penguasaan bidang pengetahuan pembinaan sikap dan pengembangan keterampilan yang merupakan cita-cita sekolah yang diselenggarakan lewat pendidikan dan pengajaran.

Menurut Dewa Ketut Sukardi (2000), ada dua faktor yang timbul dalam kesulitan belajar, yaitu:

- Biologis, ialah hambatan yang bersifat kejasmanian.
- Psikologis, ialah hambatan yang bersifat kejiwaan.
- Faktor lingkungan keluarga.
- Faktor lingkungan sekolah.
- Faktor lingkungan masyarakat.

Kehadiran bimbingan dalam proses pendidikan dan pengajaran yang dilaksanakan, secara keseluruhan dapat berfungsi membantu dan menunjang usaha-usaha kearah kemajuan,

kesejahteraan dan tercapainya tujuan pendidikan bagi sekolah maupun bagi anak didik terutama dalam proses belajar mengajar didalam pendidikan dan pengajaran yang dijalankan.

Fungsi utama bimbingan yang didukung oleh layanan pembelajaran ialah fungsi pemeliharaan yang pengembangan yang akan menghasilkan terpelihara dan berkembangannya berbagai potensi dan kondisi positif anak didik dalam rangka perkembangan dirinya secara mantap dan berkelanjutan.

Pengertian - pengertian mengenai bimbingan dan konseling telah dirumuskan beberapa ahli, pengertian yang dikemukakan oleh para ahli tersebut berbeda antara satu dengan yang lain, secara umum bimbingan dapat diartikan sebagai suatu bantuan yang diberikan kepada orang lain yang bermasalah, dengan harapan orang tersebut dapat menerima keadaannya sehingga dapat mengatasi masalahnya dan mengadakan penyesuaian terhadap diri pribadi, lingkungan keluarga, sekolah, maupun masyarakat, untuk lebih jelasnya perhatikan uraian mengenai bimbingan dari beberapa ahli yang lebih mengarah kepada pelaksanaan bimbingan belajar di sekolah.

”Bimbingan adalah proses bantuan terhadap individu mendapat pemahaman dan pengarahan diri yang dibutuhkan untuk melakukan penyesuaian diri secara maksimum kepada sekolah, keluarga serta masyarakat”.

”Bimbingan merupakan bantuan yang diberikan kepada siswa dalam rangka upaya menemukan pribadi, mengenal lingkungan dan merencanakan masa depan”.

Dari kedua definisi yang dikemukakan dapat disimpulkan mengenai pengertian bimbingan sebagai berikut :

1. Bimbingan adalah proses bantuan yang diberikan kepada individu yang membutuhkannya, bantuan yang diberikan tidak adanya unsur paksaan serta diberikan secara berencana dan sistematis.
2. Bimbingan diberikan kepada individu dengan maksud agar ia dapat memahami dirinya, kemudian mengarahkan dirinya sehingga tercapai kebahagiaan hidup pribadi.

Kegiatan bimbingan di sekolah merupakan bagian integral dari keseluruhan program kegiatan sekolah, terutama pada bimbingan belajar sehingga dapat diartikan bahwa tujuan yang ingin dicapai oleh sekolah merupakan tujuan yang ingin dicapai bimbingan. Yang membedakan diantara keduanya ialah jenis kegiatannya, pendidikan terletak pada proses belajar mengajar yang penekanannya pada usaha-usaha kognitif,afektif dan psikomotorik, sedangkan bimbingan terletak pada membina siswa dalam perkembangan pribadi, sosial psikologi, yang didasarkan pada kenyataan yang dihadapi siswa sehingga memerlukan bantuan tenaga profesional kependidikan dalam hal ini adalah guru pembimbing.

Proses belajar dapat diamati secara tidak langsung, artinya proses belajar yang merupakan proses internal siswa tidak dapat diamati, tetapi dapat dipahami oleh guru. Program-program pendidikan di sekolah termasuk program layanan bimbingan dapat diintegrasikan dengan mata pelajaran sehingga proses pendidikan di sekolah akan lebih bermakna sesuai dengan kebutuhan anak didik dan kebutuhan masyarakat serta pembangunan.

Dengan perkataan lain, melalui kegiatan bimbingan di sekolah siswa mampu mengembangkan potensi dalam dirinya. Potensi lingkungannya, sehingga ia

merencanakan masa depannya serta melanjutkan pendidikan kepada jenjang yang lebih tinggi. Dalam rangka menjawab tantangan masa depan yang lebih komfektif dan kompleks, tenaga-tenaga profesional kependidikan mampu memberikan pelayanan yang terbaik pula bagi perkembangan anak didik sesuai dengan tujuan pendidikan nasional, yaitu : ”Terwujudnya manusia Indonesia seutuhnya yang cerdas yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi luhur, memiliki pengetahuan dan kemampuan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri, serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan”.

Saat ini teknologi dan informasi yang semakin canggih dimana banyak lembaga pendidikan yang bermunculan. Lembaga – lembaga pendidikan tersebut disebut dengan Bimbingan Belajar atau Bimbel. Di Palembang juga banyak berdiri lembaga – lembaga bimbingan belajar, baik yang telah berdiri lama maupun yang baru berdiri. Hal ini menjadikan acuan bagi setiap Bimbingan Belajar (Bimbel) di Palembang untuk meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan harapan konsumen atau siswa didik.

Dewasa ini, persaingan antara tiap – tiap bimbingan belajar semakin ketat. Semua bimbel baik yang sudah lama berdiri sampai yang baru berdiri ingin sekali dikenal oleh masyarakat dan semua bimbel ingin menjadi yang terbaik diantara bimbel – bimbel lainnya. Berikut ini akan ditunjukkan adalah data persaingan dari tiap – tiap bimbingan belajar atau bimbel :

Tabel 1.1. Jumlah Bimbel Yang Berdiri Dari Tahun 2005 - 2011

Tahun	Jumlah Bimbel
2005	4
2006	3

2007	5
2008	6
2009	4
2010	4
2011	5

Sumber : Dinas Pendidikan Nasional (Diknas) Palembang

Para orangtua saat ini sangat selektif dalam memilih suatu bimbingan belajar untuk anaknya, dimana orangtua sangat memperhitungkan baik buruknya bimbel jika anaknya dimasukkan kedalam bimbel tersebut. Faktor – faktor yang menjadi pertimbangan para orangtua dalam memilih suatu bimbingan belajar atau bimbel adalah faktor biaya, lokasi bimbel yang dekat dengan sekolah atau dekat dengan rumah, mata pelajaran yang ditawarkan oleh bimbel, waktu belajar dimana para orangtua bisa menyesuaikan dengan kebutuhan atau sesuai dengan jadwal kepulangan anak dari sekolah, tampilan atau layout bimbel yang menarik sehingga membuat anak didik betah dan nyaman, metode pengajaran serta fasilitas pendukung pengajaran yang lengkap, misalnya bimbel tersebut memiliki kelas yang banyak, ruang kelas yang memakai AC ataupun kipas angin, dan lain sebagainya. Semua faktor – faktor tersebut sangat berperan penting sebagai faktor yang menunjang seorang konsumen memilih bimbel yang diminati baik diminati oleh anak ataupun diminati oleh para orangtua mereka.

Medica, GSC, Primagama, Ganesha Operation (GO),TEKNOS adalah bimbingan – bimbingan belajar yang telah dikenal oleh masyarakat di Palembang. Banyak juga bimbingan – bimbingan belajar yang baru berdiri ataupun yang sedang berkembang

seperti Budiwijaya, Al Qolam dan lain sebagainya. Masing - masing memiliki segmen pasar yang berbeda dengan bimbel – bimbel yang telah dikenal oleh masyarakat.

Para orangtua sangat diuntungkan dalam hal ini karena mereka tinggal memilih bimbel – bimbel mana yang anak mereka sukai dan cocok untuk anak mereka.

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (Kotler, 1997: 83). Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) menurut Philip Kotler adalah perangkat variabel – variabel pemasaran terkontrol yang digabungkan perusahaan untuk menghasilkan tanggapan yang diinginkan dalam pasar sasaran (*target market*). Konsep marketing mix merupakan segala usaha yang dapat perusahaan lakukan untuk mempengaruhi permintaan akan produknya. Uraian ini dibuat karena ketertarikan untuk mengetahui faktor – faktor dari bauran pemasaran yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih suatu bimbingan belajar di Palembang. Oleh karena itu, penelitian ilmiah ini diberi judul “ANALISIS BAURAN PEMASARAN JASA YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN ORANGTUA ANAK SEKOLAH DASAR (SD) DALAM MEMILIH SUATU BIMBINGAN BELAJAR (BIMBEL) DI PALEMBANG”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang dan data diatas, maka permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

1.2.1. Apa saja bauran pemasaran jasa yang menentukan keputusan orangtua anak Sekolah Dasar (SD) dalam memilih suatu bimbingan belajar (bimbel) di Palembang.

1.2.2. Manakah bauran pemasaran jasa yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap keputusan orangtua anak Sekolah Dasar (SD) memilih suatu bimbingan belajar (bimbel) di Palembang.

1.3 Hipotesis

1.3.1. Hipotesis pertama mencari apa saja dari bauran pemasaran jasa yang meliputi produk, harga, hubungan masyarakat, lokasi, fasilitas, metode pengajaran dan reputasi secara parsial mempengaruhi terhadap keputusan orangtua anak Sekolah Dasar (SD) dalam memilih suatu bimbingan belajar atau bimbel di Palembang, sehingga dapat dirumuskan :

Ha : Bauran pemasaran jasa yang meliputi produk, harga, hubungan masyarakat, lokasi, fasilitas, metode pengajaran dan reputasi secara parsial mempengaruhi terhadap keputusan konsumen untuk anak Sekolah Dasar (SD) dalam memilih suatu bimbingan belajar atau bimbel di Palembang.

1.3.2. Hipotesis kedua terdiri atas hipotesis yang mencari apa saja bauran pemasaran jasa yang meliputi produk, harga, hubungan masyarakat, lokasi, fasilitas, metode pengajaran dan reputasi secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi terhadap keputusan orangtua anak Sekolah Dasar (SD) dalam memilih suatu bimbingan belajar atau bimbel di Palembang, sehingga hipotesisnya adalah :

Ha : Bauran pemasaran yang meliputi produk, harga, hubungan masyarakat, lokasi, fasilitas, metode pengajaran dan reputasi secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi terhadap keputusan konsumen untuk anak Sekolah Dasar (SD) dalam memilih suatu bimbingan belajar atau bimbel di Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk menganalisis bauran pemasaran jasa yang mempengaruhi keputusan orangtua anak Sekolah Dasar (SD) dalam memilih suatu bimbingan belajar atau bimbel di Palembang

1.5 Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas dan mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik sesuai dengan pokok permasalahan yang akan diteliti, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1.5.1 Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah para orangtua yang memiliki anak yang masih duduk di Sekolah Dasar (SD) dan mengikuti suatu bimbingan belajar atau bimbel.

1.5.2 Faktor-faktor yang diteliti dari bauran pemasaran jasa meliputi produk, harga, hubungan masyarakat, lokasi, fasilitas, metode pengajaran dan reputasi.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1. Bagi penulis

Yaitu agar peneliti lebih mengetahui dan memahami tentang pengaruh dari bauran pemasaran yang menjadi prioritas keputusan konsumen untuk anak Sekolah Dasar (SD) dalam memilih suatu bimbingan belajar atau bimbel di Palembang.

1.6.2. Bagi masyarakat secara umum

Yaitu memberikan informasi secara umum mengenai penjelasan tentang berbagai macam faktor – faktor dari bauran pemasaran yang menjadi pertimbangan dalam keputusan konsumen untuk anak Sekolah Dasar (SD) dalam memilih suatu bimbingan belajar di Palembang.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi lapangan dengan menggunakan metode survey, yakni penelitian yang dilakukan pada populasi penelitian baik itu dalam jumlah besar maupun dalam jumlah yang kecil, namun data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi penelitian.

1.7.2. Populasi dan Sampel

1.7.2.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah orangtua yang anaknya masih duduk di Sekolah Dasar dan sedang mengikuti bimbingan belajar atau bimbel yang ada di Palembang, baik lembaga bimbingan belajar yang sudah lama berdiri dan sudah dikenal dimata masyarakat maupun di lembaga bimbingan belajar yang baru berdiri dan belum dikenal luas oleh masyarakat.

1.7.2.2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari anggota yang dipilih dari populasi yaitu orangtua yang anaknya masih duduk di Sekolah Dasar dan sedang mengikuti bimbingan belajar atau bimbel yang ada di Palembang.

1.7.3. Sumber Data

1.7.3.1. Data Primer

Adalah data yang langsung diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner yang disebarakan pada responden secara sengaja.

1.7.3.2. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari sumber – sumber lain atau pihak – pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu dari jurnal, artikel yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.7.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam menyusun penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisioner yang disebarakan baik itu dari segi lokasi maupun jumlah orang yang akan menjadi objek penelitian sebanyak 100 orang. Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono,2000 : 135).

1.7.5. Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

1.7.5.1. Validitas

Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid atau tidaknya suatu data tergantung dari ketepatan pemilihan sampel, ketepatan dalam pembuatan kuisioner dan ketepatan responden saat mengisi kuisioner. Jika periset menggunakan

kuisisioner dalam pengumpulan data, kuisisioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya.

1.7.5.2. Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengukur berkali – kali sehingga data yang dihasilkan sama (konsisten). Selain itu, reliabilitas indeks juga menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dan dapat dipercaya atau tidak.

1.7.5.3. Teknik Analisis Kuantitatif

Teknik analisis kuantitatif merupakan teknik analisis data yang berbentuk angka dan dapat dikaji melalui data-data numerik.

1.7.5.4. Teknik Analisis Kualitatif

Teknik analisis kualitatif merupakan suatu teknik yang menggunakan pendekatan teoritis dengan cara menganalisis permasalahan yang terjadi dari hasil jawaban responden dan dikaitkan dengan teori – teori manajemen pemasaran. Analisis kualitatif ini penyajiannya dipaparkan dalam bentuk bahasan teoritis dan hakikatnya dikaitkan dengan kenyataan yang terdapat dalam lapangan.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan karya ilmiah berupa skripsi ini terdiri dari lima bab, dimana masing – masing bab terdiri dari beberapa sub bab. Untuk mempermudah pembaca dalam mengetahui isi skripsi ini maka dapat disusun menjadi sistematika skripsi sebagai berikut ini :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari sub bab antara lain meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori – teori yaitu meliputi Pengertian Manajemen Pemasaran dan Jasa, Faktor – Faktor Bauran Pemasaran, Keputusan Konsumen, Pengertian Bimbingan Belajar atau Bimbel dan Penelitian Terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai langkah – langkah dan unsur – unsur apa saja yang terkait dalam penelitian ini yaitu: Jenis Penelitian, Jenis Pengambilan Data, Teknik Pengumpulan Data, Populasi Dan Sampel, Teknik Pengumpulan Sampel, Definisi Variabel Operasional, Metode Pengukuran Variabel, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas tentang analisis dan pembahasan dari hasil pengumpulan data melalui kuisioner yang telah disebarakan kemudian menyajikan hasil yang telah dianalisis sesuai dengan informasi yang telah diperoleh dari hasil pengolahan data.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini merupakan bab terakhir dari penyusunan skripsi ini, dimana berisikan tentang simpulan dan saran dari hasil analisis dan pembahasan dari masalah yang telah dirumuskan. Selain itu juga, simpulan dan saran ini mungkin akan yang bermanfaat bagi perusahaan guna mengatasi kekurangan yang ada didalam perusahaan tersebut.