

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Puspitasari
NIM : 1410411153
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA CABANG BENCULUK BANYUWANGI”, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang drugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, September 2018



Dewi Puspitasari

NIM. 14.10411.153

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN LEMBAGA
BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA CABANG BENCULUK
BANYUWANGI**



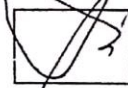
Oleh :

Dewi Puspitasari

NIM. 14.10411.153

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto, MP



Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hernawan, SE., MM



PENGESAHAN

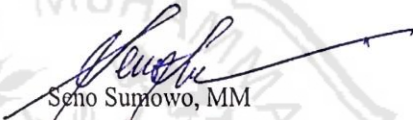
Skripsi berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cabang Benculuk Banyuwangi”, telah diuji dan di sahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 05 Desember 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Seno Suprowo, MM

NPK : 01 09 288


Anggota 1,



Drs. Akhmad Suharto, MP

NPK : 89 06 242

Anggota 2,


Haris Hermawan, SE., MM

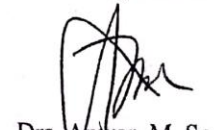
NPK : 15 03 640

Mengesahkan :

Dekan


Drs. NPK Suspiyani, M. Si
NPK : 01 09 289

Ketua Program Studi


Drs. Anwar, M. Sc
NPK : 85 03 12

MOTTO

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila
engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetapkan bekerja keras
(untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau
berharap ”.*

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“ Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita
baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.”

(Evelyn Underhill)

“ Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah untuk
mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan
membangun kesempatan untuk berhasil.”

(Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

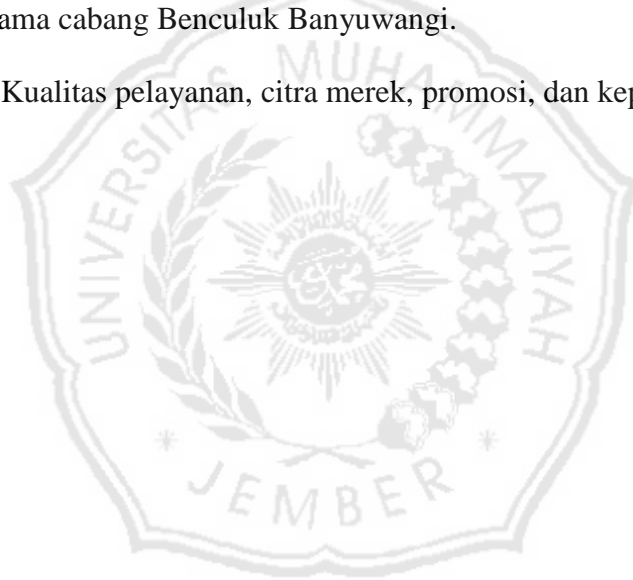
1. Allah SWT segala rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah, serta kesempatan dan kemudahan yang diberikan-Nya sehingga saya dapat menjalani semua ini dengan baik dalam keadaan sehat walafiat.
2. Orang tua saya Bapak Katiyem dan Ibu Nunik, yang tidak lelah membesarkan, mendidik, dan melimpahkan kasih sayang kepada saya dengan berselimutkan doa, memberikan dukungan dan motivasi kepada saya dan juga segala pengorbanan *financial* maupun *non financial* yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan secarik kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.
3. Saudaraku Novi, terima kasih telah menemani dan mengantarkan saya selama melakukan penelitian maupun wawancara di Primagama Benculuk demi terselesainya skripsi ini.
4. Kekasih Nicko Andre Prastyo yang selalu menyemangati dan mendampingi saya, terima kasih atas motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua teman-temanku Prodi Manajemen angkatan 2014 dan khususnya kelas C yang telah berjuang bersama dalam mencari ilmu dan menyelesaikan tugas akhir skripsi.
6. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu ku banggakan.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Bimbingan Primagama cabang Benculuk Banyuwangi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan promosi terhadap keputusan pemilihan bimbingan belajar di Primagama cabang Benculuk Banyuwangi secara parsial. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan metode kuesioner terhadap 55 orang responden.

Dari hasil analisis menggunakan regresi linier dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pemilihan pada Primagama cabang Benculuk Banyuwangi, variabel citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan pada Primagama cabang Benculuk Banyuwangi, dan variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan pada Primagama cabang Benculuk Banyuwangi.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, citra merek, promosi, dan keputusan pemilihan.



ABSTRACT

This research was conducted at the Primagama Guidance Institute, Benculuk Banyuwangi branch. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, brand image and promotion on the decision to choose tutoring in Primagama Benculuk Banyuwangi branch partially. In this study the data were collected by questionnaire method on 55 respondents.

From the results of analysis using regression, it can be seen that the service quality variable has a positive effect but does not significantly influence the selection decisions in the Primagama Benculuk Banyuwangi branch, the brand image variable has a positive and significant effect on the selection decisions on Primagama Benculuk Banyuwangi branch, and promotion variables has a positive and significant effect on the selection decision on Primagama Benculuk Banyuwangi branch.

Keywords: Service quality, brand image, promotion, and selection decisions.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya, segala nikmat iman, islam, kesempatan serta kekuatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR PRIMAGAMA CABANG BENCULUK BANYUWANGI” sesuai dengan harapan.

Shalawat beriring salam selalu tercurahkan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW sebagai tuntunan dan suri tauladan yang baik bagi umatnya, beserta keluarga dan sahabat beliau yang senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai Islam yang samapi saat ini dapat dinikmati oleh seluruh manusia di penjuru dunia.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1 Ibu Dr. Arik Susbiyani, M. Si. Selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- 2 Bapak Drs. Anwar M. Sc, selaku Ketua Jurusan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- 3 Bapak Seno Sumowo, MM, selaku Dosen Penguji Skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- 4 Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP dan Bapak Haris Hermawan SE., MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.

- 5 Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember beserta staf pengajaran yang banyak membantu dalam terselesainya skripsi ini.
- 6 Bapak A. Fauzi S.T, selaku Manajer Primagama Benculuk Banyuwangi yang telah memberikan izin penulis dalam melakukan penelitian beserta seluruh pegawai administrasi, tutor, dan siswa yang ikut berpartisipasi dalam pemberian informasi mengenai Primagama Cabang Benculuk Banyuwangi kepada penulis sehingga sangat membantu penulis dalam penyelesaian skripsi.
- 7 Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Atas amal baik yang telah diberikan kepada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan sesuai dan semoga bermanfaat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua.

Dalam penyusunan Skripsi ini tentunya masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karenanya saran yang membangun dan kritik dari berbagai kalangan demi pengembangan karya-karya selanjutnya yang sangat penulis nantikan. Karena sesungguhnya kekurangan itu datangnya dari manusia dan kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dari berbagai kalangan. *Aamiin ya rabbal'alamin..*

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatu

Jember, September 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN PENULIS	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Pengertian Lembaga Bimbingan Belajar.....	10
2.1.2. Pengertian Pemasaran	14
2.1.2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.1.2.2. Proses Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.3. Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.1. Pengertian Pelayanan.....	18
2.1.3.2. Proses Pelayanan	19
2.1.3.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	19

2.1.3.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.1.3.5. Faktor Yang Mengakibatkan Kegagalan Dalam Pelayanan	21
2.1.3.6. Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.1.4. Citra Merek	22
2.1.4.1. Pengertian Citra Merek	22
2.1.4.2. Elemen-Element Citra Merek	22
2.1.4.3. Faktor-Faktor Yang Membentuk Citra Merek.....	23
2.1.4.4. Dimensi Citra Merek	24
2.1.4.5. Indikator Citra Merek	25
2.1.5. Promosi.....	26
2.1.5.1. Pengertian Promosi	26
2.1.5.2. Strategi Promosi.....	27
2.1.5.3. Tujuan Promosi	27
2.1.5.4. Sarana Promosi	28
2.1.5.5. Indikator Promosi	29
2.1.6. Keputusan Pembelian.....	30
2.1.6.1. Pengertian Keputusan Pemilihan.....	30
2.1.6.2. Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	30
2.1.6.3. Model dalam Pengambilan Keputusan	31
2.1.6.4. Indikator Proses Keputusan Pembelian	33
2.2. Penelitian Terdahulu	33
2.3. Kerangka Konseptual.....	35
2.4. Hipotesis Penelitian	37
2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan.....	37
2.4.2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan	38
2.4.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan	39
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	41
3.1. Identifikasi Variabel	41
3.2. Definisi Operasional Variabel	41

3.3. Desain Penelitian	43
3.4. Jenis dan Sumber Data	43
3.5. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	45
3.5.1. Populasi	45
3.5.2. Sampel.....	45
Metode Penentuan Sampel	45
3.6. Teknik Pengumpulan Data	47
3.7. Skala Pengukuran Data.....	48
3.8. Teknik Pengolahan Data.....	48
3.9. Teknik Analisis Data	49
3.9.1. Uji Validitas	49
3.9.2. Uji Reliabilitas.....	50
3.10. Analisis Regresi Linear Berganda	50
3.11. Uji Asumsi Klasik	51
3.11.1. Uji Linearitas.....	51
3.11.2. Uji Normalitas	52
3.11.3. Uji Multikolinearitas	52
3.11.4. Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.12. Pengujian Hipotesis	54
3.12.1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	54
3.12.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	55
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1. Gambaran Umum.....	56
4.1.1. Sejarah Singkat Primagama Benculuk Banyuwangi.....	56
4.1.2. Visi dan Misi Primagama.....	57
4.1.3. Program Bimbingan Belajar Primagama.....	58
4.1.4. Struktur Organisasi	59
4.1.5. Hari Operasional dan Jam Operasional Perusahaan.....	60
4.2. Teknik Analisis Data	60
4.2.1. Deskriptif Statistik Responden.....	60
4.2.1.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61

4.2.1.2. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenjang Sekolah	61
4.2.2. Deskriptif Variabel Penelitian	62
4.2.2.1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
4.2.2.2. Deskriptif Variabel Citra Merek.....	64
4.2.2.3. Deskriptif Variabel Promosi	66
4.2.2.4. Deskriptif Variabel Keputusan Pemilihan	68
4.3. Analisis Data.....	70
4.3.1. Pengujian Instrumen Data	70
4.3.1.1. Pengujian Validitas Data	70
4.3.1.2. Pengujian Reliabilitas Data.....	71
4.3.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.3.3. Pengujian Asumsi Klasik	74
4.3.3.1. Pengujian Linearitas	74
4.3.3.2. Pengujian Normalitas.....	75
4.3.3.3. Pengujian Multikolinearitas	77
4.3.3.4. Pengujian Heteroskedastisitas	77
4.3.4. Pengujian Hipotesis.....	78
4.3.4.1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	78
4.3.4.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	80
4.4. Pembahasan	80
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan.....	81
4.4.2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan	82
4.4.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan	83
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1. Kesimpulan	85
5.2. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Siswa LBB Primagama Benculuk Tahun Ajaran 2015-2018.....	7
Tabel 2.1. Perbedaan Karakteristik Pendidikan Formal dan Nonformal	13
Tabel 2.2. Ringkasan Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1. Definisi Konsep dan Operasional	42
Tabel 4.1. Responden Menurut Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2. Responden Menurut Jenjang Sekolah	61
Tabel 4.3. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.4. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Citra Merek.....	64
Tabel 4.5. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Promosi.....	66
Tabel 4.6. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Keputusan Pemilihan.....	68
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Validitas.....	70
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Reliabilitas	72
Tabel 4.9. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.10. Hasil Uji Linearitas	74
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.12. Hasil Uji Hipotesis	79
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Proses Keputusan Pembelian	30
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual	36
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Primagama Benculuk	60
Gambar 4.2. Uji Normalitas	76
Gambar 4.3. Hasil Normalitas.....	76
Gambar 4.4. Hasil Heteroskedastisitas.....	78



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	92
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	97
Lampiran 3 Hasil Frekuensi	101
Lampiran 4 Uji Instrumen Data (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas).....	106
Lampiran 5 Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	112
Lampiran 6 T tabel dan R Tabel	123
Lampiran 7 Riset Penelitian Terdahulu.....	125
Lampiran 8 Dokumentasi.....	135

