

**PENGEMBANGAN KONSEP JASA PENDIDIKAN  
BERBASIS KEINGINAN KONSUMEN POTENSIAL  
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR  
"SPORTIF"**

**TESIS**

**Diajukan guna memenuhi  
persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 2  
Program studi Magister Manajemen**



*Diajukan oleh :*

*Wiwik Heruriyanti*  
20031020081

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2006**

**TESIS**

**PENGEMBANGAN KONSEP JASA PENDIDIKAN  
BERBASIS KEINGINAN KONSUMEN POTENSIAL  
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR  
"SPORTIF"**

Diajukan Oleh :



Pembimbing I

Prof. Dr. Basu Swastha Dh., MBA

Tanggal 05 September 2006

Pembimbing II

Cutriana Wibisono, S.E., M.Si

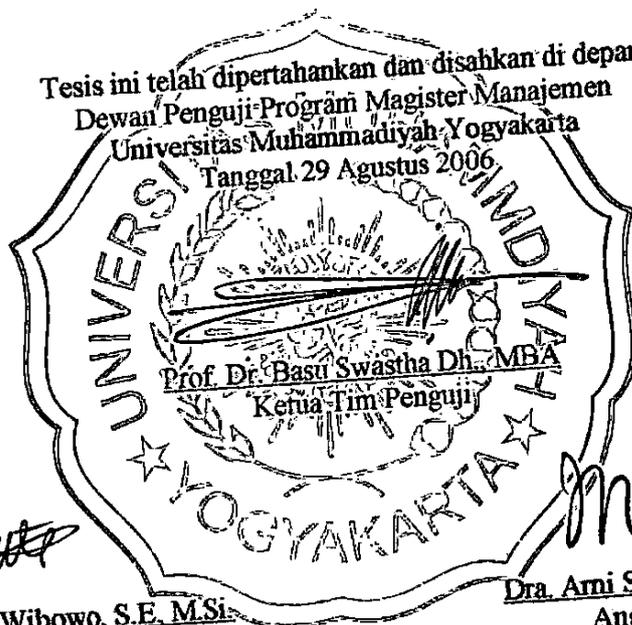
Tanggal 05 September 2006

**TESIS**

**PENGEMBANGAN KONSEP JASA PENDIDIKAN  
BERBASIS KEINGINAN KONSUMEN POTENSIAL  
LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR  
"SPORTIF"**

Diajukan oleh  
Wiwik Heruriyanti  
20031020081

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 29 Agustus 2006



  
Sutrisno Wibowo, S.E. M.Si.  
Anggota

  
Dra. Ami Suwanti, M.Si.  
Anggota

Mengetahui  
Ketua Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dra. Ami Suwanti M.Si.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Syukur Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufiq serta hidayah-Nya kepada penyusun, sehingga atas berkat ridho-Nya penyusun dapat menyelesaikan tugas akademik berupa penulisan tesis dengan judul " Pengembangan Konsep Jasa Pendidikan Bimbingan Belajar "Sportif" Berbasis Keinginan Konsumen Potensial ".

Penulisan tesis ini diselesaikan untuk melengkapi syarat memperoleh jenjang magister pada Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan tesis ini juga dimaksudkan untuk memberikan pengetahuan kepada mahasiswa tentang fenomena dunia kerja di lapangan . dengan segala permasalahannya sehingga dapat melihat secara langsung penerapan teori yang pernah dipelajari di bangku kuliah.

Untuk dapat menyelesaikan tesis ini, penyusun memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Basu Swastha Dh., MBA dan Sutrisno Wibowo, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing, yang telah dengan sabar mengarahkan sehingga dapat selesai.
2. Para karyawan dan staf pengelola Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas kesempatan yang diberikan untuk penulis belajar di institusi ini.
3. Rekan-rekan staf pengajar dan karyawan di Lembaga Bimbingan Belajar " Sportif", yang telah membantu, mensupport hingga selesainya tesis ini.
4. Kepala Sekolah, Rekan guru dan Karyawan SMP Negeri I Pandak.
5. Kepala Sekolah, Rekan guru dan Karyawan SMA Negeri I Pajangan.
6. Suami dan anak-anak, yang dengan sabar telah merelakan waktunya untuk membantu dan senantiasa tidak henti mendoakan

7. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Atas jasa - jasanya semoga menjadi amal ibadah, budi baik dan mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

Walaupun telah berusaha semaksimal mungkin, penyusun menyadari bahwa Penulisan Tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penyusun harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penyusunan mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam menyusun tesis ini terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja dan semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, Agustus 2006

Penulis

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Di mulai dengan Basmallah.....  
Bukankah Kami Telah Melapangkan Untukmu Dadamu ?  
Dan Kami Telah Menghilangkan Dari Padamu Bebanmu  
Yang Memberatkan Punggungmu  
Dan Kami Tinggikan Bagimu Sebutan (Nama) mu  
Karena Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu ada Kemudahan  
Sesungguhnya Setelah Kesulitan Itu ada Kemudahan  
Maka Apabila Kamu Telah Selesai (Dari Suatu Urusan),  
Kerjakanlah Dengan Sungguh-sungguh (Urusan) Yang Lain  
Dan Hanya Kepada Tuhan-Mulah hendaknya Kamu Berharap.  
(QS: Al-Insyirah 1-8)*

*Dan barang siapa yang bertaqwa kepada Allah, maka Allah akan menjadikan  
kepadanya jalan keluar. Dan memberi rejeki kepadanya dimana ia tidak  
menyangka.  
Dan barang siapa yang tawakal kepada Allah, maka Allah mencukupinya  
(Q:S: Atholaq : 2-3)*

*Dalam kehidupan sehari-hari kita dapat melihat bahwa bukan kebahagiaan yang membuat  
kita berterima kasih, namun rasa terima kasih yang membuat kita bahagia  
(Albert Clark)*

*Kupersembahkan hadiah kecil ini sebagai ungkapan rasa terima kasihku  
khusus untuk orang-orang yang kucintai dan kusayangi:  
Orang Tuaku, Suamiku, serta Putra putriku  
Tiada kata yang dapat busembahkan selain kata Alhamdulillah*

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAKSI	
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Lingkup Penelitian .....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU.....	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Landasan teori.....	11
C. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Obyek Penelitian.....	25
B. Populasi.....	25
C. Teknik Pengumpulan Data .....	25
D. Jenis Data.....	26
E. Variabel dan Pengukurannya.....	26
F. Uji Instrument.....	30
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	34
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	37
A. Profil Responden.....	37
B. Populasi Penelitian .....	38
C. Diskripsi Variabel Penelitian .....	38
D. Uji Instrumen.....	42
E. Analisis Regresi Berganda.....	46

BAB VIII KESIMPULAN & SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Keterbatasan .....	57
C. Saran .....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Uji Regresi Berganda.....	10
Tabel 3.1	Factor Analysis KMO and Bartlett's Test.....	32
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Masing-masing Variabel...	34
Tabel 4.1	Proses Distribusi dan Penerimaan Kuesioner.....	37
Tabel 4.2	Deskriptif data penelitian.....	41
Tabel 4.3	Matriks Komponen Analisis Faktor yang Telah Dirotasi.....	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Masing-masing Variabel ..	46
Tabel 4.5	Hasil Uji F.....	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Regresi.....	49
Tabel 4.7	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	50

## ABSTRAKSI

Dengan tingkat persaingan di antara lembaga bimbingan belajar yang ada dan semakin rasionalnya calon pelanggan maka pihak manajemen lembaga Bimbingan Belajar "Sportif" dituntut untuk senantiasa bertindak proaktif terhadap tuntutan pelanggan dan perubahan lingkungan yang dihadapi. Simonson (1993, seperti dikutip oleh Risdwiyanto dan Dharmmesta, 2001) menyebutkan bahwa upaya memenuhi keinginan pelanggan dan calon pelanggan merupakan kunci sukses memenangkan persaingan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor rangsangan pemasaran jasa pendidikan terhadap pemilihan Lembaga Bimbingan Belajar "Sportif", baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan seluruh populasi yang ada sebagai sampel yakni sejumlah 200 siswa.

Setelah data terkumpul, untuk memudahkan analisis akan dibuat tabel-tabel dan mentransformasikan hasil jawaban responden yang dimodifikasi menjadi angka-angka skor, selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode statistik. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang dapat digunakan untuk mengetahui variabel yang dominan dalam mempengaruhi variabel Y.

Adapun temuan dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa calon siswa bimbingan (responden) meletakkan pertimbangan pertama, kedua, ketiga dan seterusnya berdasarkan urutan nilai koefisien beta yang ada, sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel proses menjadi pertimbangan utama dalam menentukan pilihan bimbingan belajar "Sportif", yang kemudian diikuti oleh variabel promosi, lokasi, fisik, produk, harga, dan orang. Sedangkan hasil uji t menunjukkan bahwa faktor produk, harga, lokasi, promosi, orang, fisik, dan proses secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Pemilihan Lembaga Bimbingan Belajar "Sportif" sehingga hasil analisis mendukung hipotesis. Hasil uji F menunjukkan bahwa faktor produk, harga, lokasi, promosi, orang, fisik, dan proses secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Pemilihan Lembaga Bimbingan Belajar "Sportif" sehingga hasil analisis mendukung hipotesis.

**Kata kunci** : *rangsangan pemasaran, produk, harga, lokasi, promosi, orang, fasilitas fisik, proses, dan pemilihan Lembaga Bimbingan Belajar "Sportif"*