

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH KELOMPOK REFERENSI DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH BIMBINGAN BELAJAR GANESHA OPERATION (GO) CABANG PANAM, PEKANBARU

Wan Amri Lazi

NIM. 11471105768

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelompok referensi dan *brand image* (citra merek) terhadap keputusan konsumen dalam memilih bimbingan belajar Ganesha Operation cabang Panam, Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan pada Ganesha Operation (GO) yang beralamat di jalan HR. Subrantas Km.9 No. 53, Pekanbaru. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga sampel yang diambil adalah 78 orang dan dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan peneliti adalah *purposive* sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kelompok referensi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih, sementara *brand image* berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih. Secara simultan kelompok referensi dan *brand image* sama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih bimbingan belajar Ganesha Operation cabang Panam, Pekanbaru. Nilai R Square sebesar 0,061 atau 06,1% berarti bahwa variabel keputusan konsumen dalam memilih bimbingan belajar Ganesha Operation dipengaruhi oleh variabel kelompok referensi dan *brand image* sementara sisanya 93,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kelompok Referensi, *Brand Image* dan Keputusan Konsumen dalam Memilih

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, kesabaran, kekuatan, serta ilmu pengetahuan kepada penulis. Atas berkenaan-Mu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kelompok Referensi dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Bimbingan Belajar Ganesha Operation (GO) Cabang Panam, Pekanbaru”. Sholawat serta salam “Allahumma Sholli Ala Sayyidina Muhammad” juga penulis sampaikan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, Rasul yang menjadi panutan sampai akhir masa.

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang istimewa kepada orang tuaku tercinta. Ayahanda Wan Abdullah dan Ibunda Lily Mariyati yang senantiasa menjaga, membimbing, membesarkan dengan penuh kasih sayang, yang menjadi penyemangat hidup, sumber inspirasi, sekaligus meberikan dorongan dan bantuan baik material maupun spiritual. Semoga Allah SWT selalu menjaga kesehatan dan memberikan kemuliaan disisi-Nya. Amiin....

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bimbingan, dorongan dan bantuan dari para pengajar, rekan-rekan serta ketulusan hati dan keramahan dari banyak pihak, sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan harapan dapat mencapai hasil sebaik mungkin. Oleh karena itu perkenankanlah penulis menghanturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. DR. KH. Akhmad Mujahidin, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H.Muh. Said Hm. M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Leny Nofianty, Ms, SE, M.SI, Ak, CA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Ainun Mardiah, SE, MM, selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, serta Ibu Irien Violinda, SE, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
5. Ibu Nurrahmi Hayani, SE, MBA, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran yang berguna selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Riki Anri Malau, SE, MM, selaku dosen pembimbing Proposal saya yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran yang berguna selama proses penyelesaian menuju skripsi ini.
7. Segenap dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Bapak Sadar Sinaga selaku kepala cabang dan segenap karyawan Ganesha Operation (GO) Cabang Panam, Pekanbaru yang telah memberi izin melakukan penelitian ditempatnya.
9. Keluarga tercinta ibu LILY MARIYATI dan ayah WAN ABDULLAH, kakak-kakakku WAN RENNY ABZALITA dan WAN SURI ARISKA yang selalu memberikan motivasi, penyemangat serta dukungan moril, materil kepada penulis sampai sekarang yang belum terbalaskan.
10. Sahabat-sahabatku tercinta, Soon After dan MIANG'S Family yang selalu menemani perjalanan penulis dan memberikan pengajaran yang positif. Semoga pertemanan ini tetap terjaga sampai kapanpun dan kalian menjadi orang-orang yang sukses.
11. Seluruh teman-teman, kakak-kakak, abang-abang dan adik-adik dari keluarga HMJ Manajemen 2015/2016, BEM FEKONSOS 2016/2017, BEM FEKONSOS 2017/2018 yang selama penulis berkuliah memberikan banyak pengalaman, tantangan, dan arti sesungguhnya dari sebuah organisasi kampus. Semoga kita bisa menjadi generasi penerus dan pelurus bangsa ini.
12. Keluarga HMI Komisariat FEKONSOS terutama Ketum Ruhzatul Ahmad, Wahyu, Dila, Yesi, Via, Rahma, Indah serta kawan-kawan lain yang selama ini banyak memberikan ilmu yang berharga dan menjadikan penulis orang yang lebih bijak, berani, dan tidak pantang menyerah.
13. Seluruh teman-teman manajemen khususnya Manajemen F, dan Manajemen Pemasaran A angkatan 2014 terimah kasih atas kebersamaannya yang selalu kompak sampai sekarang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Teman-teman KKN Angkatan 41, Desa Seberang Taluk , Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi Jeri, Robi, Dika, Yadi, Ica, Icep, Nindut, Cinyur, Rekha, Novita, Qorry, Hanifa, terima kasih atas kebersamaan yang singkat, tapi bermakna.

Wassalamu' alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, September 2018

Wan Amri Lazi
NIM. 11471105768

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.1 Pemasaran Jasa	12
2.1.2 Karakteristik Jasa	13
2.2 Keputusan Pembelian	17
2.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian	17
2.2.2 Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan	20
2.3 Kelompok Referensi	23
2.3.1 Pengertian Kelompok Referensi	23
2.3.2 Klasifikasi Kelompok Referensi	24
2.3.3 Proses dan Jenis Kelompok Referensi	26
2.4 <i>Brand Image</i> (Citra Merek)	28
2.4.1 Pengertian <i>Brand Image</i> (Citra Merek)	28
2.4.2 Strategi Merek	32
2.4.3 Kriteria Menarik atau Tidaknya Suatu Merek	33
2.5 Hubungan Kelompok Referensi terhadap Keputusan Pembelian	33
2.6 Hubungan <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Pembelian	34
2.7 Pandangan Islam Tentang <i>Brand Image</i>	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8	Pandangan Islam Tentang Kelompok Referensi.....	36
2.9	Pandangan Islam Tentang Keputusan Pembelian.....	37
2.10	Penelitian Terdahulu.....	39
2.11	Variabel Penelitian.....	40
2.12	Operasional Variabel Penelitian.....	40
2.13	Kerangka Pemikiran.....	41
2.14	Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III	METODE PENELITIAN.....	43
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	43
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	45
3.3.1	Populasi dan Sampel.....	45
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5	Teknik Analisis Data.....	48
3.5.1	Uji Kualitas Data.....	49
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.5.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3.5.4	Uji Hipotesis.....	53
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	56
4.1	Profil Ganesha Operation (GO).....	56
4.2	Visi dan Misi Ganesha Operation.....	60
4.3	Ruang Lingkup Divisi Ganesha Operation.....	61
4.4	Fasilitas-Fasilitas yang Diberikan Ganesha Operation.....	62
4.5	Struktur Organisasi Ganesha Operation.....	66
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
5.1	Karakteristik Responden.....	67
5.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
5.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
5.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	68
5.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bimbingan.....	68
5.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.1 Kelompok Referensi.....	69
5.2.2 <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	71
5.2.3 Keputusan Pembelian.....	73
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	75
5.3.1 Uji Validitas Data.....	75
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	78
5.4 Uji Normalitas.....	78
5.5 Uji Asumsi Klasik.....	80
5.5.1 Uji Multikolonieritas.....	80
5.5.2 Uji Heterokedastisitas.....	82
5.5.3 Uji Autokorelasi.....	83
5.6 Analisis Regresi Liner Berganda.....	85
5.7 Uji Hipotesis.....	86
5.7.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	86
5.7.2 Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	87
5.7.3 Koefisien Determinasi.....	89
5.8 Pembahasan.....	90
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
6.1 Kesimpulan.....	93
6.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nama-nama Bimbel yang ada di sekitar Jl. Arengka Pekanbaru	4
Tabel 1.2	Jumlah Siswa/i GO dalam 5 Tahun Terakhir	6
Tabel 1.3	Jumlah Siswa GO Tiap Tingkatan Pendidikan TA. 2016/2017	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	39
Tabel 2.2	Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 3.1	Kriteria Skor Variabel Penelitian	53
Tabel 5.1	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 5.2	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 5.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	68
Tabel 5.4	Jumlah Responden Berdasarkan Lama Bimbingan	69
Tabel 5.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Kelompok Referensi	70
Tabel 5.6	Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Brand Image</i>	72
Tabel 5.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Keputusan Pembelian	74
Tabel 5.8	Uji Validitas Kelompok Referensi	76
Tabel 5.9	Uji Validitas <i>Brand Image</i>	76
Tabel 5.10	Uji Validitas Keputusan Pembelian	77
Tabel 5.11	Uji Reliabilitas Instrument	78
Tabel 5.12	Uji Multikolinieritas	81
Tabel 5.13	Uji Autokorelasi	84
Tabel 5.14	Analisis Regresi Berganda	85
Tabel 5.15	Uji Simultan (Uji F)	87
Tabel 5.16	Uji Signifikan Parsial (Uji T)	88
Tabel 5.17	Koefisien Determinasi	89

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	23
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi GO Cabang Panam, Pekanbaru	66
Gambar 5.1 Uji Normalitas Histogram	79
Gambar 5.2 Uji Normalitas Garis Plot	80
Gambar 5.3 Uji Heteroskedastisitas	83

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.