





Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki pengetahuan, mental, serta keterampilan yang diperlukannya dalam menjalani kehidupan. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional: pendidikan dibagi menjadi tiga jalur yaitu pendidikan formal, nonformal dan informal. Pendidikan formal yaitu jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi. Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan diluar pendidikan formal yang dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan informal yaitu pendidikan yang dilakukan keluarga dan lingkungan. Undang-Undang Sisdiknas pasal 26 ayat 1 dijelaskan bahwa pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat.

Fenomena yang terjadi saat ini di kota besar, para siswa yang ada di lembaga pendidikan formal merasa ilmu yang diberikan di sekolahnya masih kurang, sehingga mulai banyak bermunculan lembaga bimbingan belajar (bimbel) yang berlomba-lomba mencari konsumennya untuk dapat didik. Bimbingan belajar ini ada dalam rangka memenuhi kebutuhan belajar yang dikeluhkan oleh siswa. Dengan banyak sekali keunggulan yang ditawarkan oleh bimbel ini, siswa pasti lebih memilih di bimbel ketimbang di sekolah. Terlebih fasilitas yang disediakan seperti ruangan belajar yang nyaman dan sejuk membuat suasana belajar lebih menyenangkan dan ditambah dengan tenaga pengajar yang jauh lebih



#### 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.

muda dari guru di sekolah yang akan lebih banyak melakukan inovasi dalam metode mengajarnya yang menurut sebagian besar siswa lebih menyenangkan dan mudah diterima. Bahkan mentor muda ini memberikan beberapa cara mudah dalam mengerjakan soal dimana hal ini adalah keunggulan bimbel yang tidak dimiliki sekolah. Tidak hanya itu, pengaruh keluarga dan teman juga menjadi alasan mengapa siswa lebih banyak mengikuti jam tambahan di bimbel daripada di sekolah. Hal ini dikarenakan orang tua terlalu mengandalkan sekolah, lalu jikalau anak menemui kesulitan belajar di sekolah mereka lalu memasukkan ke bimbel.

Dengan berbagai keunggulan yang dimiliki Ganesha Operation membuat bimbingan belajar ini selalu menjadi pilihan utama siswa/i yang ingin meningkatkan keilmuannya maupun prestasinya dan menjadi salah satu lembaga bimbingan belajar yang terkenal di Indonesia yang dibuktikan dengan diperolehnya penghargaan *Top Brand For Teens* dan *Top Brand For Kids* pada tahun 2016. Lalu, pada saat ini Ganesha Operation berkembang dengan sangat pesat karena konsistensinya dalam menjaga kualitas dan standar mutu sistem pendidikan yang dijalankannya dan hingga saat ini memiliki sekitar 788 outlet yang tersebar di seluruh kota besar se-Indonesia yakni sekitar 272 kota. Banyaknya jumlah anak cabang tersebut berpengaruh terhadap jumlah siswa yang mendaftar di lembaga bimbingan belajar tersebut. Semakin banyaknya siswa yang mempercayakan ganesha operation sebagai sarana belajarnya tersebut menjadikan reputasi atau nama baik lembaga bimbingan belajar tersebut semakin dikenal oleh masyarakat dan tentunya meningkatkan popularitas lembaga bimbingan belajar

## Hak Cipta Diindungi 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.

tersebut. Disamping faktor *brand* yang kuat, faktor yang paling utama dalam hal pemilihan bimbel oleh siswa/i adalah keinginan sendiri untuk mau mengikuti kegiatan bimbingan serta pengaruh dari teman yang mempunyai motivasi belajar lalu mempengaruhi temannya untuk mengikuti kegiatan belajar. Hal itu dialami sendiri oleh penulis sebagai seseorang yang pernah dipengaruhi oleh teman dan faktor keinginan sendiri untuk mengikuti kegiatan belajar di Ganesha Operation.

Di Kota Pekanbaru dapat ditemukan bukti makin menjamurnya bimbingan belajar, yaitu di sekitar jalan Arengka sampai Jl H.R Soebrantas panam.

**Tabel 1.1**  
**Nama-nama Lembaga Bimbel yang ada di sekitar Jl. Arengka Pekanbaru**

No	Nama Lembaga	Alamat
1	Quantum Revolution	Jl. Arengka
2	Bimbel Plus Quin-Bac	Jl. Arengka
3	Ganesha Operation	Jl. H.R. Soebrantas
4	Quantum Star	Jl. H.R. Soebrantas No.84 – Panam
5	Gajah Mada	Jl. H.R. Soebrantas Tabek Gadang
6	Primagama	Jl. H.R. Soebrantas No.177 - Panam
7	International Language Education Centre	Jl. H.R. Soebrantas

Sumber: <http://repository.uin-suska.ac.id/4644/2/BAB%20I.pdf>

Ganesha Operation (GO) merupakan salah satu Lembaga Bimbingan Belajar terbesar yang terdapat di kota Pekanbaru. Ganesha Operation merupakan Lembaga Bimbingan Belajar (Bimbel) yang terbanyak dan terbesar yang ada di seluruh Indonesia dengan jumlah keseluruhan siswanya pertahun dapat mencapai sekitar 300.000 (tiga ratus ribu) siswa. Hal ini dilatar belakangi karena adanya mata rantai yang terputus dari link informasi Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan dunia Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Posisi inilah yang diisi oleh Ganesha Operation untuk berfungsi sebagai jembatan dunia SMA terhadap dunia



- Hak Cipta Diindungi 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.

PTN mengenai informasi jurusan PTN (prospek dan tingkat persaingannya), pemberian materi pelajaran yang sesuai dengan ruang lingkup bahan uji seleksi penerimaan mahasiswa baru dan pemberian metode-metode inovatif dan kreatif menyelesaikan soal-soal tes masuk PTN sehingga membantu para siswa lulusan SMA memenuhi keinginan mereka memasuki PTN.

Dalam perjalanannya, Ganesha Operation tidak lagi hanya membatasi menggembleng siswa kelas 3 SMU untuk menghadapi UAN dan SNMPTN, tapi kini telah menerima siswa kelas 2 dan 1 SMU; kelas 3, 2, dan 1 SLTP; hingga kelas 6, 5, dan 4 SD dan menjadi market leader dalam industri bimbingan belajar. Perkembangan Ganesha Operation dapat dikatakan sangat spektakuler. Hal ini karena lembaga ini menerapkan manajemen modern dengan prinsip-prinsip bisnis tetapi tetap menjunjung tinggi nilai etika pendidikan. Ganesha Operation menerapkan market driven strategy yang berorientasi pada kepuasan siswa (*student satisfaction*) melalui pelayanan yang unggul (*service excellence*).

Di Kota Pekanbaru sendiri Ganesha Operation (GO) sudah berdiri 13 cabang dan tersebar di beberapa titik untuk memfasilitasi siswa/i Pekanbaru yang haus akan ilmu dan ingin meningkatkan prestasinya. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian di Ganesha Operation Jl.H.R. Subrantas Km.9 No.53 Panam, Pekanbaru. Untuk mengetahui jumlah siswa/i yang ada di tempat tersebut dalam 5 tahun terakhir, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**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.

**Tabel 1.2 Jumlah Siswa/i GO dalam 5 tahun terakhir**

Tahun Ajaran	Total Siswa Per Tahun
2012/2013	456
2013/2014	490
2014/2015	411
2015/2016	374
2016/2017	363

**Sumber: Ganesha Operation Pekanbaru, 2018**

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah konsumen/siswa yang memilih GO sebagai tempat bimbingan belajar mengalami penurunan pada tahun ajaran 2016/2017. Pada tahun ajaran 2013/2014 total siswanya mencapai 490 siswa, hal ini menunjukkan bahwa tingginya minat siswa untuk memilih GO sebagai lembaga bimbingan belajar pada tahun tersebut.

Dalam pemilihan tempat bimbingan belajar, para siswa sangat memperhatikan dengan cermat pemilihan lembaga bimbingan belajar. Lembaga bimbingan belajar sebagai perusahaan penyedia jasa pendidikan non formal harus memahami perilaku konsumen agar dapat meraih pangsa pasar dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku itu sendiri. Semakin banyak persaingan antar lembaga bimbingan belajar berakibat kepada Ganesha Operation (GO) secara bertahap mengalami penurunan profitabilitas usaha yang ditunjukkan oleh adanya penurunan pada jumlah siswa, untuk itu penulis melakukan penelitian di Ganesha Operation (GO) Km. 9 Cabang Panam. Berikut rincian jumlah siswa tiap tingkatan pendidikan pada tahun ajaran 2016/2017:

**Tabel 1.3 Data Jumlah Siswa GO Tiap Tingkatan Pendidikan TA. 2016/2017**

Tingkatan Pendidikan			Jumlah Siswa
SMA/Sederajat	SMP/Sederajat	SD/Sederajat	
132	136	95	363

**Sumber: Ganesha Operation Pekanbaru, 2018**

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa jumlah siswa terbanyak yang mengikuti bimbingan belajar di Ganesha Operation adalah siswa Sekolah Menengah Pertama (SMP) sejumlah 136 orang dan yang terendah adalah siswa Sekolah Dasar (SD) sejumlah 95 orang.

Berdasarkan fenomena-fenomena dan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian sebagai bahan proposal dengan judul **“Pengaruh Kelompok Referensi dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Bimbingan Belajar Ganesha Operation (GO) Cabang Panam, Pekanbaru”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kelompok referensi berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih Bimbingan Belajar Ganesha Operation (GO) Cabang Panam, Pekanbaru?
2. Apakah *brand image* berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih Bimbingan Belajar Ganesha Operation (GO) Cabang Panam, Pekanbaru?

3. Apakah kelompok referensi dan *brand image* berpengaruh secara simultan terhadap keputusan konsumen dalam memilih Bimbingan Belajar Ganesha Operation (GO) Cabang Panam, Pekanbaru?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini secara umum adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kelompok referensi berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih Bimbingan Belajar Ganesha Operation (GO) Cabang Panam, Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apakah *brand image* berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih Bimbingan Belajar Ganesha Operation (GO) Cabang Panam, Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui apakah kelompok referensi dan *brand image* berpengaruh secara simultan terhadap keputusan konsumen dalam memilih Bimbingan Belajar Ganesha Operation (GO) Cabang Panam, Pekanbaru.

### 1.4. Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Penulis

Sebagai tambahan pengetahuan penulis mengenai penerapan nyata mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih suatu barang/jasa yang dibutuhkan dan

#### 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.

diinginkannya serta menambah pengetahuan penulis mengenai pandangan konsumen terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan, juga sebagai bahan pembelajaran dari teori-teori yang sudah penulis pelajari sebelumnya.

## 2. Bagi Perusahaan

Sebagai sumber informasi untuk pengembangan bimbingan belajar yang lain yang ada di Pekanbaru kedepannya. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan informasi untuk Ganesha Operation (GO) merancang strategi untuk menarik perhatian pelanggan dan memengaruhinya dalam melakukan pengambilan keputusan dan juga informasi dalam menerapkan kebijakan-kebijakan selanjutnya dalam perusahaan.

## 3. Bagi Universitas

Sebagai acuan akademis sekaligus menambah pembendaharaan perpustakaan universitas guna membantu mahasiswa dalam menghadapi permasalahan yang sama. Di samping itu, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bentuk/wujud nyata dari penerapan tugas dan fungsi perguruan tinggi, khususnya UIN Sultan Syarif Kasim Riau, yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi, bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

### 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.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

## **1.5. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan bagi penelitian dasar dalam melakukan analisis. Disini penulis menelaah literatur serta penelitian terdahulu kemudian membentuk kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan populasi, sampel, dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel serta metode analisis data.

### **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan menjadi sampel penelitian.

### **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang dimulai dari gambaran umum hasil penelitian, analisis data serta uji asumsi klasik dan uji hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB VI PENUTUP**

Dalam bab ini menguraikan kesimpulan atas hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.