

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di LBB Primagama Brebes. Pemilihan lokasi ini didasarkan oleh berbagai pertimbangan. Salah satu alasannya adalah untuk mengetahui sikap konsumen terhadap atribut produk lembaga bimbingan belajar primagama brebes., dimana konsumen terdiri dari beberapa siswa diberbagai sekolah dibrebes yang menjadi daya tarik tersendiri untuk dilakukan penelitian. Disamping itu pertimbangan lain dalam memilih LBB Primagama Brebes sebagai lokasi penelitian adalah untuk memudahkan pelaksanaan penelitian yang disebabkan oleh keterbatasan waktu dan biaya yang dimiliki peneliti.

3.2. Metode Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto Ps, 1984: 42). Populasi yang mewakili subyek penelitian dalam hal ini adalah siswa SMU 3 yang sedang mengikuti bimbingan di LBB Primagama Brebes.

3.1.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil untuk diteliti yang karakteristiknya hendak diselidiki (Djarwanto Ps, 1984: 13). Jumlah elemen dalam sample lebih sedikit dari jumlah elemen populasinya jika populasi diketahui sebanyak 936 responden, maka besarnya dengan menggunakan derajat kepercayaan 90% dan error yang ditolelir sebanyak 10% (0,1) maka untuk sampel ditentukan dengan rumus: (Jalaludin Rakhmat, 1989: 113)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{936}{1 + 936(0,1)^2} = 90 \text{ responden}$$

Dimana :

n : Sampel

N : Populasi

D : nilai

3.2 Variabel Penelitian

3.2.1 Subyek Penelitian

Yang termasuk subyek penelitian adalah responden atau siswa SMU kelas 3 yang sedang mengikuti bimbingan di LBB Primagama Brebes pada tahun ajaran 2004/2005. adapun karakteristiknya siswanya meliputi:

- a. Jenis kelamin, dibedakan atas laki-laki dan perempuan

- b. Asal sekolah, adalah status sekolah dari mana siswa mengikuti bimbingan belajar tersebut tercatat sebagai siswa. Asal sekolah dibedakan atas negeri dan swasta
- c. Pendapatan orang tua siswa per bulan

3.2.2 Atribut Jasa Layanan LBB Primagama Brebes

Dalam penelitian ini atribut-atribut yang ditawarkan oleh LBB Primagama Brebes hanya meliputi kualitas fasilitas, kualitas tenaga pengajar dan tingkat biaya bimbingan belajar.

- a. Kualitas fasilitas adalah semua fisik dan non fisik yang ada di LBB Primagama Brebes yang menunjang kegiatan belajar siswa. Dalam hal ini adalah penilaian siswa mengenai kualitas fasilitas yang tersedia. Dimensi untuk mengukur fasilitas meliputi kelengkapan sarana penunjang proses belajar siswa seperti ruang belajar, modul, musholla, dan sarana lainnya.
- b. Kualitas tenaga pengajar adalah terotor yang bekerja di LBB Primagama Brebes. Dalam hal ini siswa dapat menilai kualitas tenaga pengajar dalam menguasai materi pelajaran dan cara mengajarkannya pada siswa.
- c. Tingkat biaya bimbingan belajar adalah penyertaan (berupa uang) untuk mendapatkan jasa yang diinginkan, yaitu biaya yang harus dibayarkan untuk mengikuti bimbingan belajar. Dalam hal ini siswa dapat menilai murah mahal nya biaya bimbingan belajar yang ditawarkan LBB Primagama Brebes.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Data yang Dikumpulkan

- a. Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari obyek yang diteliti dengan cara riset atau penelitian lapangan
- b. Data sekunder adalah cara pengambilan data yang berasal dari sumber-sumber lain yang terkait dengan hal yang diteliti.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

a. Metode Wawancara

melakukan Tanya jawab langsung dengan pimpinan perusahaan, karyawan dan para siswa.

b. Metode Kuisisioner

- 1.) Kuisisioner adalah daftar yang berisi suatu rangkaian pertanyaan mengenai suatu hal atau suatu bidang Kuisisioner dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban dari responden.

1.) Kuisisioner Dengan Skala Likert

Merupakan daftar pertanyaan yang ditujukan pada responden dengan skala yang memberikan nilai atau skor untuk memudahkan responden dalam menjawab pertanyaan pada kuisisioner yang terdiri beberapa tingkatan yang menguraikan atribut pada jas. Adapun variable yang diteliti adalah evah asi dan kepercayaan.

Untuk evaluasi diberikan bobot skor sebagai berikut:

| Pilihan | Skor |
|---------------------------|------|
| SS : Sangat Setuju | 1 |
| S : Setuju | 2 |
| TS : Tidak Setuju | 3 |
| STS : Sangat Tidak Setuju | 4 |

Untuk kepercayaan diberikan bobot skor sebagai berikut:

| Pilihan | Skor |
|----------------------------|------|
| SP : Sangat Percaya | 1 |
| P : Percaya | 2 |
| TP : Tidak Percaya | 3 |
| STP : Sangat Tidak Percaya | 4 |

2.) Uji Validitas

Validitas adalah sifat yang menunjukkan adanya kesesuaian antara alat ukur dengan tujuan yang diukur atau dengan kata lain untuk mengetahui seberapa cermat alat ukur melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas dilakukan pada tiap butir pertanyaan.

Uji validitas yang digunakan adalah *Pearson's Product Moment Correlation* dan perhitungan dengan menggunakan SPSS. Adapun rumus metode *Person's Product Moment Correlation* adalah sebagai berikut: (Sugiyono, 1999: 111)

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

dimana:

r_{xy} = Korelasi antara x dan y

x = Skor perbutir pernyataan

y = Total nilai kuesioner masing-masing responden

N = Jumlah responden

3.) Uji Reliabilitas

Tujuan analisis reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relative tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama atau dengan kata lain untuk mengukur adanya kesesuaian antara sesuatu yang diukur dengan jenis alatpengukur yang dipakai. Metode yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah formula Alpha.

Data yang di uji reliabilitas adalah data yang telah lulus dalam pengujian validitas dan hanya pertanyaan-pertanyaan yang valid saja yang diuji. Menggunakan metode Alpha karena butir pertanyaan menggunakan

pengukuran skala. Adapun rumus metode Alpha adalah sebagai berikut (Saifuddin Azwar, 1995: 184)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right]$$

dimana:

α : Koefisien reliabilitas Alpha

K : Jumlah belahan

S_j^2 : Varians skor belahan

S_x^2 : Varians skor total

3.4 Metode Analisis Data

3.4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang berdasarkan jawaban yang diperoleh dari para responden yang menggunakan tabulasi data dengan maksud untuk mendukung hasil analisa deskriptif yang penulis gunakan. Untuk menghitungnya menggunakan metode persentase dengan rumus sebagai berikut: (Dumairy, 1984: 81)

$$\frac{\text{jumlah kriteria}}{\text{jumlah keseluruhan}} \times 100\%$$

Untuk mengetahui sikap konsumen terhadap suatu atribut jasa dan penilaian konsumen maka analisis yang digunakan adalah Fishbein Attitude Model, yaitu suatu keadaan atau kedudukan orang-orang terhadap suatu objek

atau dasar kepercayaan merupakan dasar dalam pembentukan sifat seseorang. Kegunaan Fishbein Attitude Model adalah untuk mengetahui sikap konsumen terhadap suatu atribut jasa tersebut, yang dalam penelitian ini adalah sikap konsumen terhadap atribut jasa layanan LBB Primagama Brebes.

Skor sikap konsumen diperoleh dengan mengalihkan kepercayaan seseorang konsumen terhadap atribut (i) yang dimiliki oleh suatu obyek, dengan penilaian seseorang terhadap atribut (i) yang ada pada suatu obyek. Adapun rumus Fishbein Attitude Model yang digunakan adalah sebagai berikut (Engel, Blackwell, dan Miniard, 1994: 348)

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i \cdot e_i$$

Di mana :

A_o : Sikap konsumen secara keseluruhan terhadap objek tertentu

b_i : Kepercayaan terhadap atribut (i) yang dimiliki suatu objek

e_i : Penilaian atau evaluasi seseorang terhadap atribut (i) yang ada pada objek

n : Jumlah data

Adapun penentuan nilai atau skor yang digunakan untuk menghitung skor kepercayaan dan evaluasi berkisar antara -2 sampai dengan 2, penilaiannya adalah sebagai berikut

3.4.2. Analisis Kuantitatif

Alat analisis yang digunakan adalah Chi Square untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan sikap antara variable kuantitatif yang satu dengan yang lain berdasarkan observasi yang ada.

Adapun rumus dari Chi Square adalah:

$$X^2 = \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Dimana: X^2 = harga Chi Square

f_h = frekuensi yang diharapkan

f_o = frekuensi hasil observasi

Untuk mencari f_h digunakan rumus:

$$f_h = \frac{\text{Totalbaris} \times \text{Totalkolom}}{\text{totalsampel}}$$

Dalam kaitan uji Chi Square sebagai alat pengujian hipotesis, apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak, maka langkah selanjutnya setelah harga X^2 hitung diperoleh adalah:

- 1) Menentukan tingkat signifikan (α) dalam penelitian ditentukan 5% atau 0,05.
- 2) Memutuskan apakah hipotesis yang diuji melalui penelitian ini:
 - a). H_o : tidak ada perbedaan sikap konsumen berdasarkan karakteristik konsumen terhadap lembaga pendidikan Primagama di Brebes.
 - b). H_a : terdapat perbedaan sikap konsumen berdasarkan karakteristik konsumen terhadap lembaga pendidikan Primagama di Brebes
- 3) Kriteria keputusan:
 - a) Tolak H_o terima H_a jika

Probabilitas (sig-2 tailed) $< 0,05$

b) Terima H_0 Tolak H_0 jika

Probabilitas (sig-2 tailed) $\geq 0,05$

Adapun penentuan nilai atau skor yang digunakan untuk menghitung skor kepercayaan dan evaluasi berkisar antara -2 sampai dengan 2. penilainya adalah sebagai berikut:

| | Pilihan | Skor |
|-----|-----------------------|------|
| SS | : Sangat Setuju | 1 |
| S | : Setuju | 2 |
| TS | : Tidak Setuju | 3 |
| STS | : Sangat Tidak Setuju | 4 |

BAB IV
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Instrumen Penelitian

4.1.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana ketepatan suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Instrumen pengukuran dikatakan memiliki validitas yang tinggi, apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut. Secara statistik, angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai *r*. Untuk taraf signifikansi 0,05 dengan jumlah responden sebanyak 30 orang sebagai data trayout maka angka kritiknya adalah 0,306

Hasil Uji Validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

| Atribut | Item | Keyakinan | | | Evaluasi | | |
|-------------------|------|-----------|---------|------------|----------|---------|------------|
| | | r xy | r tabel | Keterangan | r xy | r tabel | Keterangan |
| Fasilitas | a | 0,6664 | 0,306 | Sahih | 0,4055 | 0,306 | Sahih |
| | b | 0,4009 | 0,306 | Sahih | 0,6654 | 0,306 | Sahih |
| Kualitas Pengajar | a | 0,6899 | 0,306 | Sahih | 0,5605 | 0,306 | Sahih |
| | b | 0,6911 | 0,306 | Sahih | 0,4107 | 0,306 | Sahih |
| Tingkat Biaya | a | 0,4556 | 0,306 | Sahih | 0,6028 | 0,306 | Sahih |
| | b | 0,3922 | 0,306 | Sahih | 0,4196 | 0,306 | Sahih |
| Kurikulum | a | 0,6700 | 0,306 | Sahih | 0,4064 | 0,306 | Sahih |
| | b | 0,6733 | 0,306 | Sahih | 0,4879 | 0,306 | Sahih |
| Tempat | a | 0,6883 | 0,306 | Sahih | 0,5905 | 0,306 | Sahih |
| | b | 0,6570 | 0,306 | Sahih | 0,5758 | 0,306 | Sahih |

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang terdiri dari masing-masing 10 butir pada variabel keyakinan, dan evaluasi dapat dinyatakan valid, karena r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur data secara tepat

4.1.2. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang konsisten bila digunakan untuk mengukur obyek yang sama dengan alat ukur yang sama. Teknik yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*, dengan cara menyebarkan angket/kuesioner kepada para siswa yang menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes. Suatu instrument penelitian dapat dikatakan reliabel (andal), jika alpha lebih dari 0,60

Hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Hasil Pengujian Reliabilitas

| Penilaian | Koefisien Alpha Cronbach | Nilai Kritis | Keterangan |
|-----------|--------------------------|--------------|------------|
| Keyakinan | 0,8717 | 0,6 | Handal |
| Evaluasi | 0,8234 | 0,6 | Handal |

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien Cronbach Alpha baik pertanyaan keyakinan maupun evaluasi seluruh atribut lebih besar dari 0,6.

Dengan mengacu pada pendapat diatas, maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal. Sehingga butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang berdasarkan jawaban yang diperoleh dari para responden yang menggunakan tabulasi data dengan maksud untuk mendukung hasil analisa deskriptif yang penulis gunakan. Merupakan analisa yang berupa varians atas dasar prosentase dari setiap faktor yang mempengaruhi dalam setiap pengambilan keputusan pemilihan lembaga bimbingan belajar dalam setiap variabel pertimbangannya. Responden yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 90 orang, yaitu siswa yang menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes.

Untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik konsumen yang akan diteliti (responden) dilakukan pengolahan terhadap data kasar melalui perhitungan statistik kualitatif. Dengan mendeskripsikan skor dari suatu ubahan atau atribut - yang ada didapatkan suatu gambaran tentang permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian ini.

Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis dengan bantuan program SPSS 11.0 dengan teknik analisa data. Berikut ini disajikan hasil analisis statistik deskriptif yang diperoleh berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden atas lasar pertanyaan dalam kuesioner.

4.2.1. Karakteristik Konsumen

a. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin seseorang dapat berpengaruh terhadap sikap maupun keputusan dalam memilih jasa lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes. Laki-laki dan perempuan cenderung berbeda dalam bersikap terhadap objek yang sama. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.3 di bawah ini.

Tabel 4.3
Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-laki | 44 | 48,9% |
| Perempuan | 46 | 51,1% |
| Total | 90 | 100% |

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari Tabel 4.3 menunjukkan bahwa siswa yang menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes mayoritas adalah perempuan yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 51,1% dan sisanya sebanyak 44 orang atau sebesar 48,9% adalah laki-laki. Hal ini disebabkan siswa perempuan memiliki motivasi dan semangat yang tinggi dalam meningkatkan prestasinya di sekolahnya dalam rangka mempersiapkan SPMB sehingga mereka memutuskan untuk melakukan bimbingan belajar di Primagama Brebes.

b. Asal Sekolah

Berdasarkan asal sekolah, terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok Negeri dan Swasta. Hasil analisis data ini diperoleh nilai distribusi frekuensi data seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Asal Sekolah Responden

| Asal Sekolah | Jumlah | Persentase |
|--------------|--------|------------|
| Negeri | 56 | 62,2% |
| Swasta | 34 | 37,8% |
| Total | 90 | 100% |

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Dari data diatas menunjukkan bahwa siswa yang menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes mayoritas adalah berasal dari sekolahan Negeri yaitu sebanyak 56 orang atau 62,2% dan sisanya sebanyak 34 orang atau sebesar 37,8% adalah konsumen yang berasal dari sekolahan swasta. Hal ini disebabkan karena tingkat persaingan prestasi yang terjadi di sekolahan negeri lebih besar dibandingkan dengan sekolahan swasta sehingga banyak siswa yang menambahkan ilmu pengetahuannya lewat bimbingan belajar dalam menghadapi SPMB di perguruan Tinggi Negeri.

c. Tingkat Pendapatan Orang Tua

Berdasarkan pendapatan orang tua responden, terdiri atas 4 kelompok, yaitu kelompok kurang dari Rp.500.000, kelompok pendapatan Rp.501.000 – Rp.1.000.000, Rp.1.001.000 – Rp.2.000.000 dan lebih dari Rp.2.000.000. Hasil analisis data ini diperoleh nilai distribusi frekuensi data seperti ditunjukkan pada Tabel 4.6 berikut

Tabel 4.5
Pendapatan Orang Tua Responden

| Pendapatan Orang Tua | Jumlah | Persentase |
|----------------------------|--------|------------|
| < Rp.500.000 | 4 | 4.4% |
| Rp.501.000 - Rp.1.000.000 | 16 | 17.8% |
| Rp.1.001.000- Rp.2.000.000 | 26 | 28.9% |
| > Rp.2.000.000 | 44 | 48.9% |
| Total | 90 | 100% |

Sumber : Data Primer yang diolah,2005

Dari Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden mayoritas berpendapatan lebih dari Rp.2.000.000 yaitu sebesar 48,9% atau 44 orang. Distribusi tingkat pendapatan yang lain yaitu antara Rp.1001.000 - Rp.2.000.000 sebanyak 26 orang atau 28,9%, 16 orang atau 17,8 % berpendapatan antara Rp.501.000 – Rp.1.000.000 dan hanya 4,4% atau 4 orang berpendapatan kurang dari Rp.500.000. Hal ini berarti orang tua siswa yang belajar di lembaga bimbingan belajar Primagama rata-rata berpenghasilan tinggi, mengingat biaya pendidikan sekarang ini sangat mahal termasuk biaya pendidikan formal apalagi pendidikan non formal seperti lembaga bimbingan belajar Primagama.

d. Informasi Mengenai Primagama

Berdasarkan informasi yang diperoleh siswa terhadap jasa lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes, sumber informasi terbagi 3 kelompok, yaitu informasi dari teman, sekolah dan media. Hasil analisis data

ini diperoleh nilai sebaran frekuensi seperti ditunjukkan pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6
Sumber Informasi Tentang Primagama

| Sumber Informasi | Jumlah | Persentase |
|------------------|--------|------------|
| Teman | 33 | 36,7% |
| Sekolah | 26 | 28,9% |
| Media | 31 | 34,4% |
| Total | 90 | 100% |

Sumber : Data Primer yang diolah, 2005

Dari Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden mayoritas memperoleh informasi tentang lembaga bimbingan belajar Primagama berasal dari teman yaitu sebesar 36,7% atau 33 orang. Distribusi tingkat pengenalan Lembaga bimbingan belajar Primagama yang lain yaitu informasi yang berasal dari media sebesar 31 responden atau 34,4%, dan 28,9% atau 26 orang yang memperoleh informasi tentang Lembaga bimbingan belajar Primagama dari sekolah. Hal ini disebabkan karena sebagian besar siswa lebih banyak berkumpul dengan teman-teman sehingga dalam menentukan lembaga pendidikan teman memiliki pengaruh yang sangat besar.

e. Lama Bimbingan di Primagama

Lama bimbingan di Primagama terbagi dalam 2 kelompok yaitu 1 – 3 bulan dan 4 – 7 bulan. Hasil distribusi frekuensi tentang lama bimbingan di Primagama dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Lama Bimbingan Belajar di Primagama

| Lama Bimbingan | Jumlah | Persentase |
|----------------|--------|------------|
| 1 -3 bulan | 39 | 43,3% |
| 4 - 7 bulan | 51 | 56,7% |
| Total | 90 | 100% |

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa telah lama belajar di jasa lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes. Hal ini dibuktikan dengan jumlah siswa yang telah belajar di lembaga bimbingan belajar Primagama antara 4-7 bulan sebanyak 51 orang atau 56,7% dan sisanya 39 orang atau 43,3% antara 1 - 3 bulan. Dengan demikian menunjukkan bahwa siswa memiliki antusias dan semangat yang tinggi didalam belajar pada lembaga bimbingan belajar Primagama, sehingga mereka telah merasa sesuai dengan manfaat yang diperoleh selama ini dalam meningkatkan prestasi belajarnya di sekolah atau untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

f. Alasan Memilih Bimbingan Belajar di Primagama

Berikut ini disajikan tentang urutan pertimbangan konsumen dalam memilih lembaga bimbingan belajar Primagama sebagai lembaga pendidikan privat.

Tabel 4.8
Alasan Memilih lembaga bimbingan belajar Primagama

| Atribut | Jumlah | Persentase |
|---------------------------------|--------|------------|
| Fasilitas | 16 | 17,8% |
| Kualitas pengajar | 18 | 20,0% |
| Tingkat biaya bimbingan belajar | 6 | 6,7% |
| Kurikulum | 42 | 46,7% |
| Tempat | 8 | 8,9% |
| Total | 90 | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2001

Pada tabel 4.8 dapat dilihat bahwa alasan memilih lembaga bimbingan belajar Primagama sebagian besar adalah karena kurikulumnya yaitu sebesar 46,7% dari keseluruhan jumlah sampel. Selanjutnya atribut kualitas pengajar kembali menjadi prioritas kedua yaitu sebesar 20%, atribut fasilitas sebagai prioritas ketiga yaitu sebesar 17,8%, atribut tempat sebanyak 8,9% dan atribut tingkat biaya bimbingan belajar sebanyak 6,7%.

Hal ini disebabkan karena lembaga bimbingan belajar Primagama merupakan lembaga pendidikan yang paling tua yang berdiri pertama kali di Brebes dan telah memiliki cabang diseluruh nusantara sehingga telah memiliki pengalaman yang cukup banyak dalam membenahi kurikulum-kurikulumnya untuk menghasilkan kurikulum yang paling efektif dalam melakukan proses belajar mengajar.

4.2.2. Penilaian Atribut Lembaga bimbingan belajar Primagama Brebes

Ada lima atribut yang menjadi obyek pengkajian dalam penelitian ini. Kelima atribut tersebut adalah fasilitas, kualitas pengajar, tingkat biaya bimbingan belajar, kurikulum dan tempat. Penilaian diambil berdasarkan hasil jawaban responden atas pertanyaan yang diberikan pada masing-masing atribut.

Dari hasil penilaian responden maka dapat dijelaskan besarnya jawaban responden untuk masing-masing atribut yaitu sebagai berikut:

a. Fasilitas

Penilaian atribut fasilitas yaitu penilaian responden tentang semua fisik dan non fisik yang ada di LBB Primagama Brebes yang menunjang kegiatan belajar siswa. Dalam hal ini adalah penilaian siswa mengenai kualitas fasilitas yang tersedia. Dimensi untuk mengukur fasilitas meliputi kelengkapan sarana penunjang proses belajar siswa seperti ruang belajar, modul, musholla, dan sarana lainya. Distribusi hasil jawaban responden pada atribut fasilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Penilaian responden pada atribut fasilitas

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat tidak setuju | 4 | 4.4% |
| Tidak setuju | 10 | 11.1% |
| Setuju | 50 | 55.6% |
| Sangat setuju | 26 | 28.9% |
| Jumlah | 90 | 100% |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2005

Dari tabel 4.9 dapat diketahui bahwa responden mayoritas memberikan penilaian setuju terhadap fasilitas yang ada pada lembaga bimbingan belajar Primagama, dengan jumlah jawaban sebanyak 50 orang atau 55,6%. Sedangkan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 orang atau 28,9%, tidak setuju sebanyak 10 orang atau 11,1%, dan 4 orang atau 4,4% menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini berarti bahwa secara menyeluruh fasilitas yang disediakan oleh lembaga

bimbingan belajar Primagama yang meliputi ruangan belajar , peralatan belajar seperti OHP, viewer dan lain-lain telah tersedia lengkap guna menunjang proses belajar mengajar.

b. Kualitas Pengajar

Penilaian atribut kualitas pengajar yaitu penilaian responden tentang tutor yang bekerja di LBB Primagama Brebes. Dalam hal ini siswa dapat menilai kualitas tenaga pengajar dalam menguasai materi pelajaran dan cara mengajarkannya pada siswa. Distribusi hasil jawaban responden pada atribut kualitas pengajar dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Penilaian responden pada atribut Kualitas Pengajar

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat tidak setuju | 3 | 3.3% |
| Tidak setuju | 7 | 7.8% |
| Setuju | 37 | 41.1% |
| Sangat setuju | 43 | 47.8% |
| Jumlah | 90 | 100% |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2005

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa responden mayoritas memberikan penilaian sangat setuju terhadap kualitas pengajar yang ada pada lembaga bimbingan belajar Primagama, dengan jumlah jawaban sebanyak 43 orang atau 47,8%. Sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 37 orang atau 41,1%, tidak setuju sebanyak 7 orang atau 7,8,% dan 3 orang atau 3,3% menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini berarti bahwa secara menyeluruh tenaga pengajar yang ada pada

lembaga bimbingan belajar Primagama telah memiliki kualitas yang baik karena tenaga pengajarnya merupakan lulusan universitas terkemuka dengan pengalaman yang cukup banyak serta mampu menerangkan kepada siswa yang mudah dimengerti.

c. Tingkat Biaya Bimbingan Belajar

Penilaian atribut tingkat biaya bimbingan belajar yaitu penilaian responden tentang penyertaan (berupa uang) untuk mendapatkan jasa yang diinginkan, yaitu biaya yang harus dibayarkan untuk mengikuti bimbingan belajar. Dalam hal ini siswa dapat menilai murah mahalnya biaya bimbingan belajar yang ditawarkan LBB Primagama Brebes. Distribusi hasil jawaban responden pada atribut tingkat bimbingan belajar dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Penilaian responden pada atribut Tingkat Biaya Bimbingan

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat tidak setuju | 10 | 11.1% |
| Tidak setuju | 8 | 8.9% |
| Setuju | 38 | 42.2% |
| Sangat setuju | 34 | 37.8% |
| Jumlah | 90 | 100% |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2005

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa responden mayoritas memberikan penilaian setuju terhadap biaya bimbingan yang ada pada lembaga bimbingan belajar Primagama, dengan jumlah jawaban sebanyak 38 orang atau 42,2%. Sedangkan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 orang atau 37,8%, tidak setuju sebanyak 8 orang

atau 8,9,% dan 10 orang atau 11,1% menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini berarti bahwa secara menyeluruh biaya bimbingan belajar yang ada pada lembaga bimbingan belajar Primagama tidak membebankan orang tua karena biayanya terjangkau dan dapat diangsur.

d. Kurikulum

Penilaian atribut kurikulum yaitu penilaian responden tentang kurikulum yang diterapkan dimana siswa akan memberikan penilaian tentang mudah tidaknya memahami paket bimbingan belajar yang ada. Distribusi hasil jawaban responden pada atribut kurikulum dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.12
Penilaian responden pada atribut Kurikulum

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat tidak setuju | 0 | 0.0% |
| Tidak setuju | 1 | 1.1% |
| Setuju | 21 | 23.3% |
| Sangat setuju | 68 | 75.6% |
| Jumlah | 90 | 100% |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2005

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa responden mayoritas memberikan penilaian sangat setuju terhadap kurikulum yang ada pada lembaga bimbingan belajar Primagama, dengan jumlah jawaban sebanyak 68 orang atau 75,6%. Sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 21 orang atau 23,3%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,1% dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini berarti

bahwa secara menyeluruh kurikulum yang diterapkan pada lembaga bimbingan belajar Primagama merupakan kurikulum terbaru sehingga sangat mudah dipahami oleh sebagian besar siswa.

e. Tempat

Penilaian atribut tempat yaitu penilaian responden tentang tempat belajar yang disediakan, serta kemudahan dan strategisnya lokasi bimbingan belajar. Distribusi hasil jawaban responden pada atribut tempat dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Penilaian responden pada atribut Tempat

| Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|-----------|------------|
| Sangat tidak setuju | 9 | 10,0% |
| Tidak setuju | 12 | 13,3% |
| Setuju | 30 | 33,3% |
| Sangat setuju | 39 | 43,3% |
| Jumlah | 90 | 100% |

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2005

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa responden mayoritas memberikan penilaian sangat setuju terhadap tempat yang ada pada lembaga bimbingan belajar Primagama, dengan jumlah jawaban sebanyak 39 orang atau 43,3%. Sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang atau 33,3%, tidak setuju sebanyak 12 orang atau 13,3,% dan 9 responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini berarti bahwa secara menyeluruh lembaga bimbingan belajar Primagama

telah menggunakan tempat belajar yang layak dan memadai serta lokasinya strategis.

4.2. Analisa Kuantitatif

Untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian maka pada bagian ini akan dikemukakan hasil analisis kuantitatif terhadap variabel-variabel penelitian, dimana melalui perhitungan statistik akan diketahui hipotesis yang telah dirumuskan diterima atau ditolak.

1. Pengukuran Sikap Konsumen dengan Model Fishbein

Untuk mencari besar skor sikap konsumen dapat dicari dengan rumus Fishbein, yang digunakan untuk menganalisis bentuk sikap konsumen atau responden terhadap obyek. Dasar kepercayaan mengenai obyek tersebut yaitu atribut produk. Dalam hal ini berkaitan dengan bobot positif dan negatif (Engel dan kawan-kawan, 1990:348).

Adapun rumus Fishbein adalah sebagai berikut:

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i \cdot e_i$$

dimana:

A_o = sikap responden secara keseluruhan terhadap obyek

b_i = kepercayaan seseorang bahwa suatu obyek memiliki atribut

e_i = penilaian seseorang terhadap atribut yang ada pada obyek

n = jumlah sampel

Model sikap Fishbein mengemukakan bahwa sikap terhadap obyek tertentu didasarkan pada perangkat kepercayaan yang diringkas mengenai atribut obyek yang bersangkutan dan diberi bobot oleh evaluasi terhadap obyek.

Pengukuran sikap sebagai berikut:

a. Mencari skor sikap responden dengan menggunakan rumus Fishbein.

Untuk menghitung besarnya sikap konsumen terhadap atribut produk pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes, menurut rumus fishbein diatas maka langkah yang dilakukan adalah menentukan terlebih dahulu besarnya indek kepercayaan (bi) dan indeks evaluasi (ei) berdasarkan hasil jawaban responden.

1) Indeks kepercayaan

Dari hasil jawaban responden atas keyakinan atribut maka dapat ditentukan besarnya frekuensi jawaban responden dan indek kepercayaan (bi) sebagai berikut:

Tabel 4.14. Indek Kepercayaan Responden (bi)

| Atribut | STS | TS | S | SS | Skor | Butir | N | Rata-rata bi |
|-------------------|-----|----|----|----|------|-------|----|--------------|
| Fasilitas | 1 | 37 | 89 | 53 | 554 | 2 | 90 | 3.08 |
| Kualitas pengajar | 3 | 19 | 78 | 80 | 595 | 2 | 90 | 3.31 |
| Biaya | 23 | 60 | 68 | 29 | 463 | 2 | 90 | 2.57 |
| Kurikulum | 0 | 1 | 89 | 90 | 629 | 2 | 90 | 3.49 |
| Tempat | 8 | 42 | 82 | 48 | 530 | 2 | 90 | 2.94 |

Sumber : Data primer diolah 2005

Hasil indeks kepercayaan seperti yang ditampilkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan tertinggi terletak pada atribut kurikulum dengan indeks kepercayaan sebesar 3,49, dan selanjutnya secara berurutan diikuti oleh atribut kualitas pengajar (3,31), fasilitas (3,08), tempat (2,94) dan biaya sebesar 2,57.

2) Menentukan indeks evaluasi (ei)

Dari hasil jawaban responden atas evaluasi terhadap atribut maka dapat ditentukan besarnya frekuensi jawaban responden dan indeks evaluasi (ei) sebagai berikut:

Tabel 4.15. Indeks Evaluasi Responden (ei)

| Atribut | STS | TS | S | SS | Skor | Butir | N | Rata-rata ei |
|-------------------|-----|----|-----|----|------|-------|----|--------------|
| Fasilitas | 11 | 28 | 104 | 37 | 527 | 2 | 90 | 2,93 |
| Kualitas pengajar | 10 | 20 | 89 | 61 | 561 | 2 | 90 | 3,12 |
| Biaya | 18 | 37 | 72 | 53 | 520 | 2 | 90 | 2,89 |
| Kurikulum | 0 | 3 | 79 | 98 | 635 | 2 | 90 | 3,53 |
| Tempat | 21 | 26 | 80 | 53 | 525 | 2 | 90 | 2,92 |

Sumber : Data primer diolah 2005

Hasil indeks evaluasi atau penilaian responden seperti yang ditampilkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat penilaian tertinggi terletak pada atribut kurikulum dengan indeks evaluasi sebesar 3,53, dan selanjutnya secara berurutan diikuti oleh atribut kualitas pengajar (3,12), fasilitas (2,93), tempat (2,92), dan biaya sebesar 2,89.

3) Menentukan Indeks Sikap Konsumen (Ao)

Setelah diketahui besarnya indeks kepercayaan (bi) dan indeks evaluasi maka dengan langkah mengalikan kedua indeks tersebut

dapat diperoleh besarnya sikap konsumen (A_o) seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.16 Indek Sikap Konsumen (A_o)

| Atribut | b_i | e_i | A_o |
|-------------------|-------|-------|--------------|
| Fasilitas | 3,08 | 2,93 | 9,01 |
| Kualitas pengajar | 3,31 | 3,12 | 10,30 |
| Biaya | 2,57 | 2,89 | 7,43 |
| Kurikulum | 3,49 | 3,53 | 12,33 |
| Tempat | 2,94 | 2,92 | 8,59 |
| Total | | | 47,66 |

Sumber : Data primer diolah, 2005

Dari hasil perhitungan indeks sikap konsumen pada atribut Jenjaba bimbingan belajar Primagama di Brebes maka dapat diketahui besarnya indeks sikap konsumen (A_o) adalah sebesar **47,66**. Untuk menginterpretasikan besarnya indeks sikap tersebut termasuk dalam kategori sikap positif atau negatif maka dapat dilakukan perhitungan interval kelas berdasarkan skor maksimum dan minimum.

b. Menentukan skala Sikap

Untuk menentukan skala sikap ditentukan berdasarkan nilai sikap tertinggi yaitu pada saat kepercayaan konsumen tertinggi dengan skor 4 dan nilai terendah pada saat konsumen memberikan nilai kepercayaan terendah yaitu skor 1. Sehingga diperoleh skala sikap sebagai berikut :

Tabel 4.17

Skala Sikap

| Atribut | Minimal | | | Maksimal | | |
|-------------------|---------|----|----|----------|----|----|
| | bi | er | Ao | bi | ei | Ao |
| Fasilitas | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 16 |
| Kualitas pengajar | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 16 |
| Biaya | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 16 |
| Kurikulum | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 16 |
| Tempat | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 16 |
| Total | | | 5 | | | 80 |

Sumber : Data Primer diolah, 2003

Dari tabel diatas maka dapat diketahui sikap tertinggi = 80 dan sikap terendah sebesar 5 sehingga diperoleh interval :

$$\text{Interval} = (80 - 5) / 4 = 18,75$$

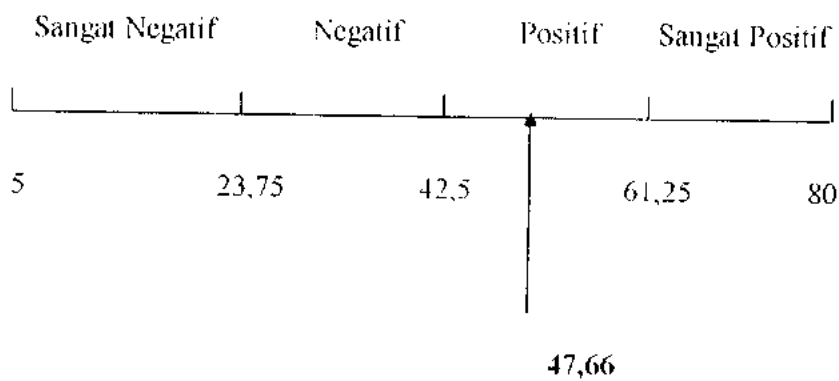
Sehingga diperoleh batasan penilaian sikap sebagai berikut :

Skor 5 - 23,75 = Sangat Negatif

Skor 23,76 - 42,5 = Negatif

Skor 42,6 - 61,25 = Positif

Skor 61,26 - 80 = Sangat Positif



Gambar 4.1
Skala Sikap Fishbein

Berdasarkan hasil analisis sikap seperti pada tabel 4.16 diatas diperoleh sikap total konsumen terhadap seluruh atribut pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes adalah sebesar 47,66. Hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen adalah positif karena skor sikap total berada pada interval 42,5– 61,25 seperti pada gambar 4.1 diatas. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa sikap konsumen terhadap fasilitas, kualitas pengajar, biaya, kurikulum dan tempat pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes adalah positif **dapat diterima**.

Urutan ranking tertinggi berada pada atribut Kurikulum dengan sikap terbesar yaitu sebesar 12,33. Artinya atribut yang paling diperhatikan konsumen dalam memilih lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes adalah atribut kurikulumnya. Sedangkan atribut yang dipertimbangkan konsumen pada urutan berikut adalah atribut kualitas pengajar (10,30), fasilitas (9,01), tempat (8,59) dan terakhir adalah atribut biaya (7,43).

2. Analisis Chi Square

Analisis Chi Square (kai kuadrat) yaitu untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen terhadap atribut pada jasa lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan karakteristik responden. Dalam penelitian ini karakteristik responden yang digunakan meliputi jenis kelamin dan pendapatan orang tua. Untuk melakukan analisis Chi Square ini digunakan alat bantu komputer dengan program pengolahan data SPSS (Statistic Program For Sosial Science) Versi 11.0

Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan :

X^2 : Chi Square

f_o : Frekuensi hasil observasi

f_h : Frekuensi hasil yang diharapkan atau di ekspetasi

Langkah-langkah pengujian analisis Chi Square adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data dan mengolah data hasil kuesioner yang telah disebar ualam bentuk tabel sebagai frekuensi observasi (f_o).
2. Menghitung f_h atau frekuensi harapan $f_h = \frac{\sum \text{sebaris} \times \sum \text{sekolom}}{\sum \text{data}}$
3. Menghitung jumlah X^2 hitung dengan rumus :

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

4. Menetapkan kriteria pengujian, yaitu :

H_o diterima jika probabilitas (sig-2 tailed) $> 0,05$ yang berarti tidak ada perbedaan sikap pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan karakteristik responden.

H_o ditolak jika probabilitas (sig-2 tailed) $\leq 0,05$ tabel yang berarti perbedaan sikap pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan karakteristik responden.

1) **Perbedaan Sikap Konsumen terhadap lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes Berdasarkan Jenis Kelamin.**

a. Perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Fasilitas Berdasarkan Jenis Kelamin

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan formulasi hipotesa nihil (H_0) dan Hipotesa alternatif (H_a)

H_0 : Tidak ada perbedaan sikap terhadap atribut fasilitas berdasarkan jenis kelamin

H_a : Ada/perbedaan sikap terhadap atribut fasilitas berdasarkan jenis kelamin

- 2) Menghitung X^2

Tabel 4.18
Sikap Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Atribut Fasilitas

| Count | | Fasilitas | | | | Total |
|---------------|-----------|-----------|----|----|----|-------|
| | | STS | TS | S | SS | |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 2 | 4 | 27 | 11 | 44 |
| | Perempuan | 2 | 6 | 23 | 15 | 46 |
| Total | | 4 | 10 | 50 | 26 | 90 |

Sumber : Data primer diolah , 2005

Berdasarkan perhitungan dengan metode SPSS 11.0 diperoleh X^2

hitung sebesar 1,292 dengan probabilitas 0,731

- 3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak bila probabilitas kurang dari atau sama dengan 0,05

H_0 diterima bila probabilitas lebih dari 0,05

Dari perhitungan di atas dapat diketabui bahwa untuk atribut

fasilitas mempunyai nilai Probabilitas lebih besar dari 0,05 ($0,731 > 0,05$), sehingga H_0 diterima, artinya bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut fasilitas pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan jenis kelamin. Hal ini berarti baik pria maupun wanita telah memiliki sikap yang sama dalam hal fasilitas yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes

b. Perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Kualitas pengajar Berdasarkan Jenis Kelamin

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan formulasi hipotesa nihil (H_0) dan Hipotesa alternatif (H_a)

H_0 : Tidak ada perbedaan sikap terhadap atribut kualitas pengajar berdasarkan jenis kelamin

H_a : Ada perbedaan sikap terhadap atribut kualitas pengajar berdasarkan jenis kelamin

2) Menghitung X^2

Tabel 4.19
Sikap Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Atribut Fasilitas

| Count | | Kualitas Pengajar | | | | Total |
|---------------|-----------|-------------------|----|----|----|-------|
| | | STS | TS | S | SS | |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 1 | 3 | 23 | 17 | 44 |
| | Perempuan | 2 | 4 | 14 | 26 | 46 |
| Total | | 3 | 7 | 37 | 43 | 90 |

Sumber : Data primer diolah , 2005

Berdasarkan perhitungan dengan metode SPSS 11.0 diperoleh χ^2 hitung sebesar 4,507 dengan probabilitas 0,212

3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak, bila probabilitas kurang dari atau sama dengan 0,05

H_0 diterima bila probabilitas lebih dari 0,05

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa untuk atribut kualitas mengajar mempunyai nilai Probabilitas lebih besar dari 0,05 ($0,212 < 0,05$), sehingga H_0 diterima, artinya bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut kualitas pengajar pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan jenis kelamin. Hal ini berarti baik pria maupun wanita telah memiliki sikap yang sama dalam hal kualitas pengajar yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes.

c. Perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Biaya Berdasarkan Jenis Kelamin

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan formulasi hipotesa nihil (H_0) dan Hipotesa alternatif (H_a)

H_0 : Tidak ada perbedaan sikap terhadap atribut biaya berdasarkan jenis kelamin

H_a : Ada perbedaan sikap terhadap atribut biaya berdasarkan jenis kelamin

- 2) Menghitung χ^2

Tabel 4.20
Sikap Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Atribut Biaya

| Count | | Tingkat biaya bimbingan | | | | Total |
|---------------|-----------|-------------------------|----|----|----|-------|
| | | STS | TS | S | SS | |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 4 | 4 | 20 | 16 | 44 |
| | Perempuan | 6 | 4 | 18 | 18 | 46 |
| Total | | 10 | 8 | 38 | 34 | 90 |

Sumber : Data primer diolah , 2005

Berdasarkan perhitungan dengan metode SPSS 11.0 diperoleh χ^2 hitung sebesar 0,579 dengan probabilitas 0,901

- 3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak bila probabilitas kurang dari atau sama dengan 0,05

H_0 diterima bila probabilitas lebih dari 0,05

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa untuk atribut biaya mempunyai nilai Probabilitas lebih besar dari 0,05 ($0,901 > 0,05$), sehingga H_0 diterima, artinya bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut biaya pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan jenis kelamin.

Hal ini berarti baik pria maupun wanita telah memiliki sikap yang sama dalam hal biaya yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes.

d. Perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Kurikulum Berdasarkan Jenis Kelamin

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan formulasi hipotesa nihil (H_0) dan Hipotesa alternatif (H_a)

H_0 : Tidak ada perbedaan sikap terhadap atribut kurikulum berdasarkan jenis kelamin

H_a : Ada perbedaan sikap terhadap atribut kurikulum berdasarkan jenis kelamin

- 2) Menghitung X^2

Tabel 4.21
Sikap Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Atribut kurikulum

| Count | | Kurikulum | | | Total |
|---------------|-----------|-----------|----|----|-------|
| | | TS | S | SS | |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 0 | 9 | 35 | 44 |
| | Perempuan | 1 | 12 | 33 | 46 |
| Total | | 1 | 21 | 68 | 90 |

Sumber : Data primer diolah , 2005

Berdasarkan perhitungan dengan metode SPSS 11.0 diperoleh X^2 hitung sebesar 1,444 dengan probabilitas 0,486

3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak bila probabilitas kurang dari atau sama dengan 0,05

H_0 diterima bila probabilitas lebih dari 0,05

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa untuk atribut kualitas mengajar mempunyai nilai Probabilitas lebih besar dari 0,05 ($0,486 > 0,05$), sehingga H_0 diterima, artinya bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut kurikulum pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan jenis kelamin. Hal ini berarti baik pria maupun wanita telah memiliki sikap yang sama dalam hal kurikulum yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes.

c Perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Tempat Berdasarkan Jenis Kelamin

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan formulasi hipotesa nihil (H_0) dan Hipotesa alternatif (H_a)

H_0 : Tidak ada perbedaan sikap terhadap atribut tempat berdasarkan jenis kelamin

H_a : Ada perbedaan sikap terhadap atribut tempat berdasarkan jenis kelamin

2) Menghitung X^2

Tabel 4.22

Sikap Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Atribut tempat

| Count | | Tempat | | | | Total |
|---------------|-----------|--------|----|----|----|-------|
| | | STS | TS | S | SS | |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 4 | 4 | 19 | 17 | 44 |
| | Perempuan | 5 | 8 | 11 | 22 | 46 |
| Total | | 9 | 12 | 30 | 39 | 90 |

Sumber : Data primer diolah , 2005

Berdasarkan perhitungan dengan metode SPSS 11.0 diperoleh X^2 hitung sebesar 4,176 dengan probabilitas 0,243

3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak bila probabilitas kurang dari atau sama dengan 0,05

H_0 diterima bila probabilitas lebih dari 0,05

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa untuk atribut kualitas mengajar mempunyai nilai Probabilitas lebih besar dari 0,05 ($0,243 > 0,05$), sehingga H_0 diterima, artinya bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut tempat pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan jenis kelamin. Hal ini berarti baik pria maupun wanita telah memiliki sikap yang sama dalam hal tempat yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes.

2) Perbedaan Sikap Konsumen terhadap lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes Berdasarkan Pendapatan orang tua.

- a. Perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Fasilitas Berdasarkan Pendapatan orang tua

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan formulasi hipotesa nihil (H_0) dan Hipotesa alternatif (H_a)

H_0 : Tidak ada perbedaan sikap terhadap atribut fasilitas berdasarkan pendapatan orang tua

H_a : Ada perbedaan sikap terhadap atribut fasilitas berdasarkan pendapatan orang tua

- 2) Menghitung X^2

Tabel 4.23
Sikap Konsumen Berdasarkan Pendapatan orang tua Terhadap Atribut Fasilitas

| Count | | Fasilitas | | | | Total |
|------------|----------------------------|-----------|----|----|----|-------|
| | | STS | TS | S | SS | |
| Pendapatan | < Rp.500.000 | 1 | 0 | 1 | 2 | 4 |
| Orang Tua | Rp.501.000 - 1.000.000 | 0 | 3 | 7 | 6 | 16 |
| | Rp.1.001.000- Rp.2.000.000 | 1 | 1 | 15 | 9 | 26 |
| | > Rp.2.000.000 | 2 | 6 | 27 | 9 | 44 |
| Total | | 4 | 10 | 50 | 26 | 90 |

Sumber : Data primer diolah , 2005

Berdasarkan perhitungan dengan metode SPSS 11.0 diperoleh X^2 hitung sebesar 11,077 dengan probabilitas 0,270

- 3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak bila probabilitas kurang dari atau sama dengan 0,05

H_0 diterima bila probabilitas lebih dari 0,05

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa untuk atribut fasilitas mempunyai nilai Probabilitas lebih besar dari 0,05 ($0,270 >$

0,05), sehingga H_0 diterima, artinya bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut fasilitas pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan pendapatan orang tua. Hal ini berarti baik konsumen yang orang tuanya berpendapatan tinggi maupun rendah telah memiliki sikap yang sama dalam hal fasilitas yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes.

b. Perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Kualitas pengajar Berdasarkan Pendapatan orang tua

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan formulasi hipotesa nihil (H_0) dan Hipotesa alternatif (H_a)

H_0 : Tidak ada perbedaan sikap terhadap atribut kualitas pengajar berdasarkan pendapatan orang tua

H_a : Ada perbedaan sikap terhadap atribut kualitas pengajar berdasarkan pendapatan orang tua

2) Menghitung χ^2

Tabel 4.24
Sikap Konsumen Berdasarkan Pendapatan orang tua Terhadap Atribut Fasilitas

| Count | | Kualitas Pengajar | | | | Total |
|-------------------------|----------------------------|-------------------|----|----|----|-------|
| | | STS | TS | S | SS | |
| Pendapatan Orang Tua | < Rp.500.000 | 1 | 0 | 1 | 2 | 4 |
| | Rp.501.000 - 1.000.000 | 1 | 2 | 7 | 6 | 16 |
| | Rp.1.001.000- Rp.2.000.000 | 0 | 2 | 10 | 14 | 26 |
| | > Rp.2.000.000 | 1 | 3 | 19 | 21 | 44 |
| Total | | 3 | 7 | 37 | 43 | 90 |

Sumber : Data primer diolah , 2005

Berdasarkan perhitungan dengan metode SPSS 11.0 diperoleh χ^2 hitung sebesar 8,807 dengan probabilitas 0,455

3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak bila probabilitas kurang dari atau sama dengan 0,05

H_0 diterima bila probabilitas lebih dari 0,05

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa untuk atribut kualitas mengajar mempunyai nilai Probabilitas lebih besar dari 0,05 ($0,455 > 0,05$), sehingga H_0 diterima, artinya bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut kualitas pengajar pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan pendapatan orang tua. Hal ini berarti baik konsumen yang orang tuanya berpendapatan tinggi maupun rendah telah memiliki sikap yang sama dalam hal kualitas pengajar yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes.

c. Perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Biaya Berdasarkan Pendapatan orang tua

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan formulasi hipotesa nihil (H_0) dan Hipotesa alternatif (H_a)

H_0 : Tidak ada perbedaan sikap terhadap atribut biaya berdasarkan pendapatan orang tua

H_a : Ada perbedaan sikap terhadap atribut biaya berdasarkan

pendapatan orang tua

2) Menghitung X^2

Tabel 4.25
Sikap Konsumen Berdasarkan Pendapatan orang tua Terhadap Atribut Biaya

| Count | | Tingkat biaya bimbingan | | | | Total |
|-------------------------|----------------------------|-------------------------|----|----|----|-------|
| | | STS | TS | S | SS | |
| Pendapatan Orang Tua | < Rp.500.000 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| | Rp.501.000 - 1.000.000 | 2 | 2 | 5 | 7 | 16 |
| | Rp.1.001.000- Rp.2.000.000 | 2 | 1 | 11 | 12 | 26 |
| | > Rp.2.000.000 | 3 | 5 | 21 | 15 | 44 |
| Total | | 10 | 8 | 38 | 34 | 90 |

Sumber : Data primer diolah , 2005

Berdasarkan perhitungan dengan metode SPSS 11.0 diperoleh X^2 hitung sebesar 20,719 dengan probabilitas 0,014

3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak bila probabilitas kurang dari atau sama dengan 0,05

H_0 diterima bila probabilitas lebih dari 0,05

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa untuk atribut biaya mempunyai nilai Probabilitas lebih kecil dari 0,05 (0,014 < 0,05), sehingga H_0 ditolak, artinya bahwa terdapat perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut biaya pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan pendapatan orang tua. Hal ini berarti konsumen yang orang tuanya berpendapatan tinggi telah setuju terhadap biaya yang ditetapkan oleh LBB

Primagama di Brebes sementara bagi konsumen yang orang tuanya berpendapatan rendah cenderung tidak setuju terhadap biaya tersebut. Hal ini disebabkan karena konsumen yang berpendapatan rendah merasa bahwa biaya yang ditetapkan terlalu mahal.

d. Perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Kurikulum Berdasarkan Pendapatan orang tua

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Merumuskan formulasi hipotesa nihil (H_0) dan Hipotesa alternatif (H_a)

H_0 : Tidak ada perbedaan sikap terhadap atribut kurikulum berdasarkan pendapatan orang tua

H_a : Ada perbedaan sikap terhadap atribut kurikulum berdasarkan pendapatan orang tua

- 2) Menghitung X^2

Tabel 4.26
Sikap Konsumen Berdasarkan Pendapatan orang tua Terhadap Atribut kurikulum

| Count | | Kurikulum | | | Total |
|-------------------------|----------------------------|-----------|----|----|-------|
| | | TS | S | SS | |
| Pendapatan Orang Tua | < Rp.500.000 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| | Rp.501.000 - 1.000.000 | 0 | 2 | 14 | 16 |
| | Rp.1.001.000- Rp.2.000.000 | 0 | 7 | 19 | 26 |
| | > Rp.2.000.000 | 0 | 11 | 33 | 44 |
| Total | | 1 | 21 | 68 | 90 |

Sumber : Data primer diolah , 2005

Berdasarkan perhitungan dengan metode SPSS 11.0 diperoleh χ^2 hitung sebesar 23.176 dengan probabilitas 0,001

3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak bila probabilitas kurang dari atau sama dengan 0,05

H_0 diterima bila probabilitas lebih dari 0,05

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa untuk atribut kualitas mengajar mempunyai nilai Probabilitas lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak, artinya bahwa terdapat perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut kurikulum pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan pendapatan orang tua. Hal ini berarti konsumen yang berpendapatan tinggi cenderung setuju dengan kurikulum yang ada pada LBB Primagama Brebes sedangkan untuk konsumen yang berpendapatan rendah tidak setuju dengan kurikulum yang ada.

e Perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Tempat Berdasarkan Pendapatan orang tua

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan formulasi hipotesa nihil (H_0) dan Hipotesa alternatif (H_a)

H_0 : Tidak ada perbedaan sikap terhadap atribut tempat berdasarkan pendapatan orang tua

H_a : Ada perbedaan sikap terhadap atribut tempat berdasarkan pendapatan orang tua

2) Menghitung X^2

Tabel 4.27
Sikap Konsumen Berdasarkan Pendapatan orang tua Terhadap Atribut tempat

| Count | | Tempat | | | | Total |
|-------------------------|----------------------------|--------|----|----|----|-------|
| | | STS | TS | S | SS | |
| Pendapatan Orang Tua | < Rp.500.000 | 1 | 0 | 1 | 2 | 4 |
| | Rp.501.000 - 1.000.000 | 2 | 1 | 6 | 7 | 16 |
| | Rp.1.001.000- Rp.2.000.000 | 1 | 2 | 8 | 15 | 26 |
| | > Rp.2.000.000 | 5 | 9 | 15 | 15 | 44 |
| Total | | 9 | 12 | 30 | 39 | 90 |

Sumber : Data primer diolah , 2005

Berdasarkan perhitungan dengan metode SPSS 11.0 diperoleh X^2 hitung sebesar 7,867 dengan probabilitas 0,548

3) Kriteria pengujian

H_0 ditolak bila probabilitas kurang dari atau sama dengan 0,05

H_0 diterima bila probabilitas lebih dari 0,05

Dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa untuk atribut kualitas mengajar mempunyai nilai Probabilitas lebih besar dari 0,05 ($0,548 > 0,05$), sehingga H_0 diterima, artinya bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan sikap konsumen terhadap atribut tempat pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan pendapatan orang tua. Hal ini berarti baik konsumen yang memiliki orang tua berpendapatan tinggi maupun rendah telah memiliki sikap yang sama dalam hal tempat yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes.

Dari hasil perhitungan analisis kai kuadrat diatas maka dapat dirangkum seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.28
Ringkasan Hasil Uji Kai Kuadrat

| Karakteristik | Atribut | X ² hitung | Probabilitas | Keterangan |
|----------------------|----------------------|-----------------------|--------------|------------------|
| Jenis Kelamin | Fasilitas | 1.292 | 0.731 | Tidak Signifikan |
| | Kualitas Mengajar | 4.507 | 0.212 | Tidak Signifikan |
| | Biaya | 0.579 | 0.901 | Tidak Signifikan |
| | Kurikulum | 1.444 | 0.486 | Tidak Signifikan |
| | Tempat | 4.176 | 0.243 | Tidak Signifikan |
| | Pendapatan Orang tua | Fasilitas | 11.077 | 0.270 |
| Pendapatan Orang tua | Kualitas Mengajar | 8.807 | 0.455 | Tidak Signifikan |
| | Biaya | 20.719 | 0.014 | Signifikan |
| | Kurikulum | 23.176 | 0.001 | Signifikan |
| | Tempat | 7.867 | 0.548 | Tidak Signifikan |

Sumber : Data primer diolah, 2005

Berdasarkan tabel 4.28 diatas menunjukkan bahwa terjadi perbedaan yang signifikan sikap konsumen pada atribut biaya dan kurikulum berdasarkan tingkat pendapatan orang tua. Sementara untuk atribut yang lain tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Hal ini berarti keputusan konsumen dalam memilih LBB Primagama di Brebes sangat dipengaruhi oleh tingkat pendapatan orang tuanya yang berkaitan dengan biaya dan kurikulum. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai Chi Square hitung dengan probabilitas lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa "Ada perbedaan sikap konsumen terhadap atribut pada lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes berdasarkan karakteristik konsumen" dapat diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan diatas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan karakteristik konsumen yang menggunakan jasa lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes sebagian besar konsumen adalah perempuan yaitu sebesar 51,1 persen, berasal dari sekolah Negeri yaitu sebesar 62,2 persen. Mayoritas orang tua siswa memiliki tingkat pendapatan diatas 2 juta rupiah yaitu sebesar 48,9 persen, memperoleh informasi tentang lembaga bimbingan belajar Primagama berasal dari teman yaitu sebesar 36,7% dan telah lama belajar di lembaga bimbingan belajar Primagama ini (4 – 7 bulan) yaitu sebanyak 56,7%.
- b. Secara keseluruhan sikap konsumen terhadap atribut yang ditawarkan oleh Lembaga bimbingan belajar Primagama Brebes adalah baik. Dengan indek sikap 47,66. hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen adalah positif karena skor sikap total berada pada interval 42,5- 61,25. Urutan tertinggi berada pada atribut Kurikulum dengan sikap sebesar yaitu 12,33. artinya atribut yang paling diperhatikan konsumen dalam memilih LBB Primagama Brebes adalah atribut kurikulumnya. Sedangkan atribut yang

dipertimbangkan konsumen pada urutan berikut adalah atribut kualitas pengajar (10,30), fasilitas (9,01), tempat (8,59) dan terakhir adalah atribut biaya (7,43).

- c. Dari data table 4.28 bahwa sebagian besar menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan hal ini dibuktikan beberapa atribut bahwa nilai χ^2 -hitung lebih kecil dari nilai χ^2 -tabel tetapi untuk atribut biaya dan kurikulum berdasarkan tingkat pendapatan orang tua terdapat perbedaan yang signifikan.
- d. Dari pengolahan data juga terbukti bahwa variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi sikap konsumen terhadap atribut produk LBB Primagama Brebes dengan nilai (χ^2 -hitung) variabel kurikulum (Probabilitas sebesar $0,001 < 0,05$) dan juga didapatkan bahwa nilai (χ^2 -hitung) variabel biaya (Probabilitas $0,014 < 0,05$). Menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan.

5.2. Saran

Dari hasil kesimpulan diatas maka dapat diberikan beberapa pemikiran saran kepada pihak manajemen Lembaga bimbingan belajar Primagama di Brebes dalam menetapkan strategi pemasarannya.

- a. Terlihat bahwa atribut tingkat biaya merupakan atribut yang mempunyai sikap paling rendah, maka sebaiknya pihak manajemen perusahaan harus dapat mengevaluasi kembali tentang besarnya tarif / biaya yang

diberlakukan di Lembaga bimbingan belajar Primagama Brebes. Langkah yang dilakukan adalah dengan memberikan diskon-diskon khusus bagi siswa yang memiliki prestasi di sekolahnya misalnya adanya potongan biaya 20% untuk siswa ranking 1 sampai dengan 5 di kelasnya. Pihak manajemen Primagama juga dapat melakukan sistem pembayaran dengan cara angsuran untuk meringankan beban yang harus dibayarkan jika orang tua membayar 1 kali tunai.

- b. Atribut kurikulum merupakan atribut yang paling dominan mempengaruhi sikap konsumen, sehingga pihak perusahaan harus dapat mempertahankan atribut ini. Pihak perusahaan harus selalu mengembangkan metode belajar-mengajar yang paling efektif dengan materi belajar yang sesuai dengan perkembangan atau tuntutan dunia pendidikan.
- c. Hendaknya pihak lembaga primagama dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya memperhatikan karakteristik yang ada terutama ditinjau dari tingkat pendapatan orang tuanya. Hal ini penting karena konsumen di Brebes merupakan konsumen yang memiliki karakteristik berbeda / majemuk, sehingga tidak seluruhnya telah memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Langkah ini dapat dilakukan dengan memberikan paket-paket yang berbeda dengan biaya pendidikan yang berbeda pula, sehingga bagi orang tua yang berpendapatan pas-pasan dapat memilih sesuai dengan paket yang ada.