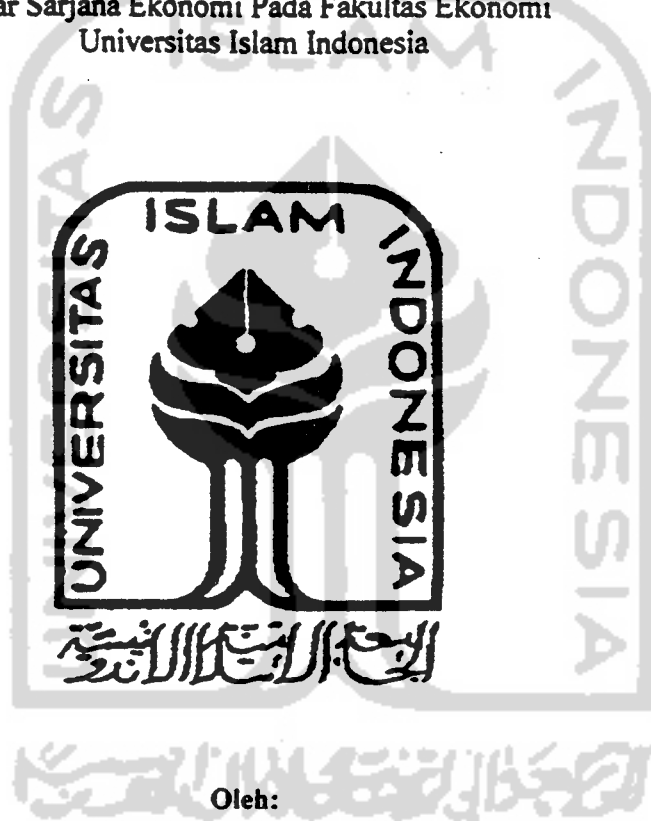


**ANALISIS SIKAP SISWA DALAM MEMILIH
LEMBAGA PENDIDIKAN BAHASA ASING
ILP YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Oleh:

**IRMA KIRANA
01311062**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2007

**ANALISIS SIKAP SISWA DALAM MEMILIH
LEMBAGA PENDIDIKAN BAHASA ASING
ILP YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Oleh:

IRMA KIRANA
01311062

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2007

**ANALISIS SIKAP SISWA DALAM MEMILIH
LEMBAGA PENDIDIKAN BAHASA ASING
ILP YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

**IRMA KIRANA
01311062**

Yogyakarta, Januari 2007

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing Skripsi

antah di ajilun

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Albari', is written over a horizontal line.

(Drs. Albari, Msi)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Analisis Sikap Siswa Dalam

Memilih Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta

Disusun Oleh : IRMA KIRANA

No Mahasiswa : 01311062

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan Dinyatakan LULUS

Pada tanggal : 11 Desember 2006

Penguji / Pemb. Skripsi : Drs. Albari, M.Si

Penguji : Dra. Budi Astuti, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia



Drs. Asmai Ishak, M. Bus, Ph.D

ABSTRAKSI

Penelitian dengan judul “Analisis Sikap Siswa Dalam Memilih Lembaga Bahasa Asing ILP Yogyakarta”, dimaksudkan mengetahui perbedaan sikap dalam memilih lembaga bahasa asing di ILP Yogyakarta berdasarkan karakteristik siswa.

Masalah yang hendak dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah apakah terdapat perbedaan keyakinan dan evaluasi dari hasil kuesioner yang diisi oleh siswa itu sendiri guna pemilihan lembaga bahasa asing di ILP Yogyakarta, berdasarkan jenis kelamin, usia dan anggaran pengeluaran yang dianggarkan masing-masing siswa.

Hipotesis yang diajukan memperkirakan adanya perbedaan antara keyakinan dan evaluasi siswa dalam memilih lembaga bahasa asing ILP Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin, usia dan anggaran pengeluaran pendidikan yang dianggarkan.

Penelitian ini menggunakan *Fishbein's Attitude* model, model ini digunakan guna mengidentifikasi sikap siswa dalam merangkai kepercayaan. Guna menguji ada tidaknya perbedaan sikap siswa pada masing-masing atribut dan masing-masing faktor sikap siswa dari suatu objek dan pernyataan yang dipengaruhi oleh karakteristik siswa, menggunakan Alat Analisis Uji Beda Jenjang antar Kelompok *Kruskal-wallis*. Sample yang digunakan *Convenience Sampling*, sample yang dihitung menghasilkan 92 sampel. Dengan tingkat derajat kesalahan 5%.

Hasil yang diperoleh dari *Fishbein's Attitude*, diperoleh hasil dari atribut yang memberikan sikap tertinggi adalah atribut kualitas pengajar. Selanjutnya berdasarkan jenis kelamin terdapat perbedaan sikap terhadap atribut kemudahan transportasi. Berdasar usia terdapat perbedaan terhadap atribut program pilihan. Sedangkan karakteristik pengeluaran anggaran pendidikan terhadap atribut biaya pendidikan dan program pilihan terdapat perbedaan yang signifikan.

PERSEMBAHAN

Tak selah ku berucap syukur pada ilahi, yang telah melebarkan gerbong tua ini.....

Tak selah ku berterima kasih pada ayah-bunda, yang sepanjang waktu berdoa dan terbungkuk membiayai ku.....tak jua dorongan dan motivasi sepenuh hati.

Rasa sayang dan pengorbanan yang tercurahkan untukku dari kekasih hati sepanjang waktu....

Dan aku berhutang pada manusia, yang telah merintiskan sejarah dan ilmu di dunia dan Indonesia tercinta.....

Yang tercinta guru-guru yang memintarkanku.....

Terimakasihku kan kuucap teruntuk kalian semua selamanya dan selalu ada didalam hati ini....

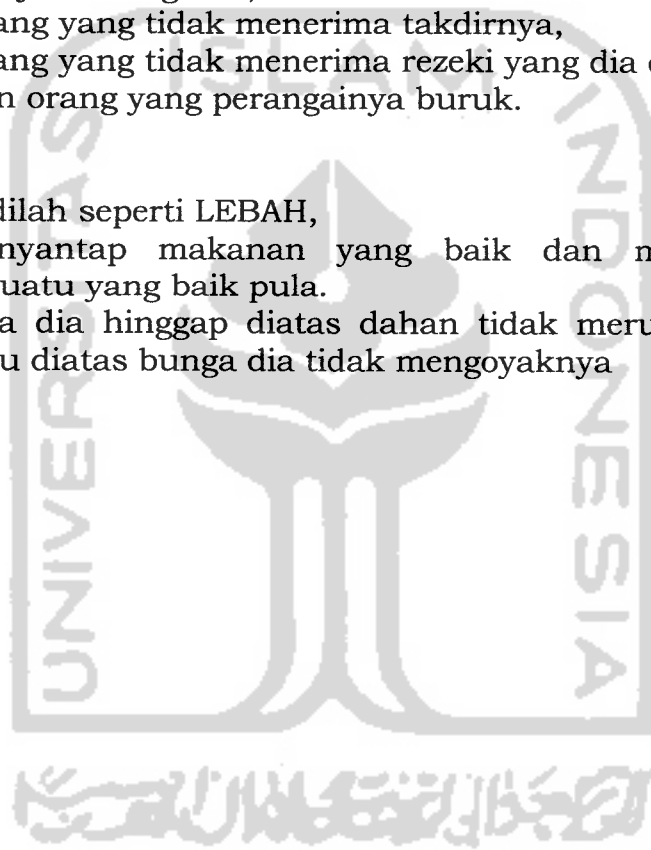
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

MOTTO

Kesenangan itu hanya didapatkan melalui susah payah,
Ketenangan hanya didapatkan melalui kerja keras
Dan cinta hanya didapatkan dengan sopan santun.

Orang yang paling sengsara adalah orang yang ingin
menjadi orang lain,
Orang yang tidak menerima takdirnya,
Orang yang tidak menerima rezeki yang dia dapatkan,
Dan orang yang perangnya buruk.

Jadilah seperti LEBAH,
Menyantap makanan yang baik dan mengeluarkan
sesuatu yang baik pula.
Jika dia hinggap diatas dahan tidak merusaknya, dan
atau diatas bunga dia tidak mengoyaknya



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kita nikmat sehingga kita masih diberikan kesempatan untuk beribadah dan mengabdikan kepada-Nya didunia ini.

Shalawat dan salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah menyampaikan ajaran yang sangat mulia pada kita semua, semoga diakhir nanti kita semua mendapat syafa'atnya.

Syukur Alhamdulillah, penulis ucapkan pada ALLAH atas melimpahkan rahmat dan hidayahNya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Sikap Siswa Dalam Memilih Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta”**. Guna memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam rangka penyelesaian program strata-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak, penyelesaian skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga pada:

- ♣ Drs. Asmai Ishak M bus, PhD selaku dekan Fakultas Ekonomi UII.
- ♣ Drs. Albari M si selaku Pembimbing skripsi yang dengan sabar hati dan banyak meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan sehingga terselesainya skripsi ini.
- ♣ Drs. Agus Harjito M si selaku Pembimbing Akademik.

- ♣ Dr. Drs. Zaenal Arifin, Msi selaku Ketua Jurusan Parodi Manajemen Fakultas Ekonomi UII.
- ♣ Bp Budi Wahono, SE selaku pimpinan dan *owner* ILP Yogyakarta.
- ♣ Bapak-Ibu, yang selalu memberikan doa dan dorongan serta kasih sayang sepanjang masa. (maafkan anakmu yang tidak bisa menjadi kebanggaanmu)
- ♣ Adikku Erlangga Kusuma (Jangan terlalu Bangga dengan kelebihanmu, karena manusia tidak kan pernah tau apa yang akan terjadi nanti).
- ♣ Kel. Koesaini, Terimakasih atas semua yang telah diberikan, baik secara finansial maupun doanya.
- ♣ Abi Sandi S Ridjali yang paling di kasih, terimakasih atas semua sayang dan pengorbanan yang telah di berikan. Jangan pernah lelah tuk ada disampingku.
- ♣ Muhammad Irzani dan Nabila maafkan atas segala keadaan dan ketidak berdayaan ini.
- ♣ Supra tahun 1998 AE 4595 AH, yang selalu membantuku dengan setianya kemana aku pergi dan siap membantuku walau siang atau malam.
- ♣ Mbak mamik, terima kasih atas partisipasinya dalam mendukungku dan memberikan semangat ku.
- ♣ Crew rumah cantik Pogung baru H-4, Terima Kasih atas partisipasinya. Terutama Mita, terima kasih atas pinjaman komputernya. Love u mit, muach muach. Tak lupa kusebut Defti, yang dengan detik-detik terakhir pun masih sempat kasih buku statistiknya.

- ♣ Crew rumah kenangan dan tempat ternyaman yang pernah ku singgahi.
Terima kasih atas perhatian dan kekeluargaannya, walau hanya sebentar.
Bang ferri, thanks alot for laptopnya.
- ♣ Sahabat-sahabatku yang telah mendahuluiku meninggalkanku di kampus
uii. Yulia, Desi, Rori, Prana, Rina, Diaz, Helmi, Prana, Rangga dan
lainnya. Aku sudah selesai nieh....,
- ♣ Mas momon, tarima kasih banyak ya mas
- ♣ Temen-temen KKN angkatan 32 Unit 26, Haryati, Ira, Ari, Dewi, Azmi,
Danan, Angga, Fajri, Riza, Teguh. Kalian dapat salam dari pak Dukuh.
Bagai mana pun kita pernah jadi anak asuhnya. :)
- ♣ Temen-temen Manajemen 2001, kalian pada kemana ya
- ♣ Temenku Khamadatu Terima kasih ya atas dukungannya. Jangan lupa
kalo menikah call me
Semoga ALLAH SWT membalas semua budi baik yang telah mereka
berikan pada penulis, Amin. Penulis sadar skripsi ini jauh dari sempurna,
maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan temen-teman yang menyelesaikan skripsi di Universitas Islam Indonesia.

Wassalaamu 'alaikum W.r. W'b

Yogyakarta, Desember 2006

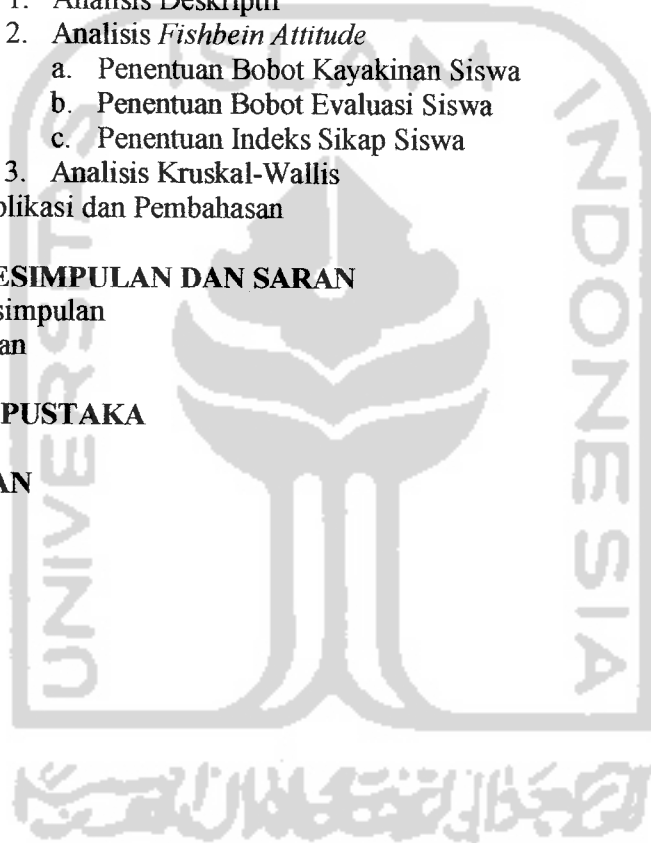
Penulis

Irma Kirana

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Abstraksi	iv
Persembahan	v
Motto	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pengertian Masalah	5
B. Perilaku Konsumen	6
C. Sikap Konsumen	8
D. Persepsi Konsumen	21
E. Penelitian Terdahulu	24
F. Pengajuan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	27
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
C. Populasi dan sampel	29
D. Jenis Data Penelitian	31
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Uji Instrumen Penelitian	
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas	32
G. Analisis Data	
1. Analisis Deskriptif	33
2. Analisis Statistik	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	
1. Sejarah ILP Yogyakarta	36
2. Visi ILP Yogyakarta	37
3. Keunggulan ILP Yogyakarta	37
4. Perkembangan Jumlah siswa	38
5. Program Pilihan ILP Yogyakarta	39
6. Struktur Organisasi ILP Yogyakarta	45
B. Uji Instrumen Penelitian	
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	56
C. Analisis Data	
1. Analisis Deskriptif	57
2. Analisis <i>Fishbein Attitude</i>	60
a. Penentuan Bobot Kayakinan Siswa	61
b. Penentuan Bobot Evaluasi Siswa	62
c. Penentuan Indeks Sikap Siswa	64
3. Analisis Kruskal-Wallis	67
D. Implikasi dan Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	81



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen Pertanyaan	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.4 Usia Responden	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Biaya Pendidikan	62
Tabel 4.6 Perhitungan Indeks Keyakinan	64
Tabel 4.7 Perhitungan Indeks Evaluasi	65
Tabel 4.8 Indeks Sikap Siswa dan Interval	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Kruskal-Wallis	69



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar Struktur Organisasi ILP Yogyakarta	48



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan dunia pendidikan diikuti dengan banyaknya bentuk dan jenis lembaga pendidikan, baik yang bersifat formal maupun non formal. Dengan banyaknya lembaga pendidikan tersebut mengharuskan perusahaan untuk menerapkan manajemen pemasaran agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan menawarkan produk tertentu yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Menurut Tjiptono (1995: 86) produk mengandung beberapa unsur yang dipandang penting oleh konsumen dan pada akhirnya dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan pembelian. Unsur tersebut disebut sebagai atribut produk. Atribut produk tersebut antara lain kualitas, harga, merek, kemasan dan lain-lain.

Sikap merupakan perasaan senang/ tidak senang konsumen terhadap suatu merek/obyek. Salah satu model yang dapat digunakan untuk meneliti sikap adalah Model sikap Multiatribut Fisbhein's. Model ini mempunyai dua elemen utama, yaitu tingkat keyakinan akan atribut-atribut pembelian dan evaluasi terhadap atribut-atribut tersebut (Setiadi, 2003).

Pendekatan pengukuran sikap kebanyakan bertolak dari tinjauan mengenai dua komponen utama, yaitu *cognitive* dan *affetive*. Komponen *cognitive* ditunjukkan oleh keyakinan, kepercayaan atau pengetahuan konsumen terhadap atribut-atribut tertentu atau obyek secara keseluruhan.

Komponen *affetive* diketahui melalui reaksi emosional atau pernyataan tentang perasaan konsumen. Oleh karena itu, pengukuran sikap ini sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan mengenai penetapan strategi pemasaran yang tepat dan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

International Language Programs (ILP) Yogyakarta merupakan salah satu lembaga pendidikan bahasa asing yang ada di wilayah Yogyakarta. ILP Yogyakarta memberikan kursus bahasa Inggris yang membuka kantor cabang di Yogyakarta sejak tahun 2000. Keberadaannya memberikan pilihan bagi siswa yang ingin meningkatkan dalam keterampilan dan pemahaman bahasa Inggris. Penentuan tempat penelitian di ILP Yogyakarta didasari oleh beberapa alasan, yaitu karena ILP Yogyakarta mempunyai beberapa keunggulan dibanding dengan lembaga pendidikan bahasa asing lainnya, seperti biaya pendidikan terjangkau, lokasi berada di tengah kota dan mudah terjangkau transportasi, fasilitas pendukung proses pendidikan memadai seperti perpustakaan lengkap, ruangan ber-AC, internet, tempat parkir luas, dan lain sebagainya. Di samping program-program yang ditawarkan oleh ILP Yogyakarta telah menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan dunia kerja mulai dari tingkat anak-anak sampai tingkat dewasa, seperti *Talking English (TE)*, *General English (GE)*, *Toufl*, *Green Course*, *Red Course*, *Young Adults Course (YAC)*, *Business English Programs (BEP)*, *Saturday Business English Training (SABET)*. Promosi yang dilakukan oleh ILP Yogyakarta melalui media cetak maupun elektronik,

sehingga informasi keberadaan lembaga tersebut mudah diketahui oleh masyarakat.

Untuk menganalisis sikap konsumen dalam memilih lembaga pendidikan bahasa asing ILP Yogyakarta, maka informasi yang dibutuhkan berupa sikap konsumen dan faktor yang mempengaruhinya, yaitu keyakinan dan evaluasi terhadap atribut, yang terdiri biaya (yang terjangkau), fasilitas (yang lengkap), lokasi (yang strategis), kualitas pengajar (berpengalaman), program pilihan (lengkap), pelayanan (ramah), dan promosi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui sikap siswa dalam memilih lembaga pendidikan bahasa asing ILP Yogyakarta dengan penelitian berjudul: **“Analisis Sikap Siswa Dalam Memilih Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana sikap siswa dalam memilih lembaga pendidikan bahasa asing ILP Yogyakarta?
2. Apakah ada perbedaan sikap siswa dalam memilih lembaga pendidikan bahasa asing ILP Yogyakarta berdasarkan karakteristik siswa?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap dan perbedaan sikap siswa dalam memilih lembaga pendidikan bahasa asing ILP Yogyakarta berdasarkan karakteristik siswa.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap khasanah keilmuan khususnya dalam manajemen pemasaran yang berkaitan dengan sikap dengan perilaku konsumen.

2. Bagi Lembaga Pendidikan Bahasa Asing

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi mengenai sikap siswa dalam memilih lembaga pendidikan bahasa asing, khususnya ILP Yogyakarta.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana bagi penulis untuk mengimplementasikan pengetahuan konseptual tentang sikap konsumen ke dalam kondisi riil yang terjadi di masyarakat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Pemasaran

Pemasaran dan produksi merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen serta berkembang dan mendapatkan laba. Kegiatan pemasaran memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia usaha. Kadang-kadang pengertian pemasaran sering diartikan dengan penjualan, perdagangan, distribusi. Pengertian tersebut timbul karena pihak-pihak yang bersangkutan memiliki kegiatan dan kepentingan yang berbeda, dan pengertian tersebut merupakan salah satu bagian dari kegiatan pemasaran secara keseluruhan.

Beberapa pengertian mengenai pemasaran dikemukakan oleh beberapa ahli, diantaranya Dharmmesta dan Handoko (2000:4) yang menyatakan pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

Sedangkan menurut Kotler (1997: 8) pemasaran adalah suatu proses sosial dari manajerial yang di dalamnya individu dan kelompok

mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.

Dari pengertian di atas dapatlah dijelaskan bahwa pemasaran adalah jauh lebih luas dari pada penjualan. Pemasaran mencakup usaha perusahaan yang dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang perlu dipenuhi, menentukan produk yang hendak diproduksi, menentukan harga yang sesuai, menentukan cara-cara promosi dan penyaluran/penjualan produk tersebut. Jadi, kegiatan pemasaran adalah kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan sebagai suatu sistem. Keikutsertaan perusahaan dalam setiap kegiatan manusia dalam sistem memproduksi dan menyalurkan barang-barang dan jasa-jasa. Guna memahami perilaku konsumen dalam pembelian barang-barang tersebut dibutuhkan studi tersendiri. Karena perilaku konsumen merupakan bagian dari kegiatan manusia.

B. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan faktor penting yang harus dipahami dalam pemasaran. Para konsumen beraneka ragam menurut jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, dan pola perpindahan tempat dan selera. Bagi pemasaran atau perusahaan, hal tersebut sangat bermanfaat untuk membedakan kelompok konsumen yang memang berbeda dan mengembangkan produk dan jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen tersebut.

Definisi perilaku konsumen menurut Dharmmesta dan Handoko (1997:290) adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa,

termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.

Ada dua elemen penting dari arti perilaku konsumen, yaitu pengambilan keputusan dan kegiatan fisik, yang semua ini melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa ekonomis. Dari dua pengertian tersebut, menggambarkan hal yang sama yaitu mengenai orang yang berusaha untuk mendapatkan kebutuhannya. Dalam pemenuhan kebutuhannya di dahului dengan proses dan proses ini dipengaruhi oleh orang lain.

Menurut Sarwono (1997:29) perilaku manusia merupakan hasil dari segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan, termasuk pengambilan keputusan membeli. Gunawan (2003:5) menyebutkan konsumen akan melakukan pencarian sumber-sumber informasi secara selektif, konsumen memilih informasi yang paling relevan dan sesuai dengan keyakinan dan sikap mereka. Proses pencarian informasi meliputi aktivitas mencari, memperhatikan, memahami, menyimpan dalam ingatan dan mencari tambahan informasi.

Pengambilan keputusan untuk memanfaatkan suatu pelayanan produk/ jasa pendidikan sering melibatkan pihak keluarga, maupun pihak luar seperti penanggung biaya dan lingkungan, sehingga pengambilan keputusan melibatkan beberapa orang bahkan tidak jarang merupakan hasil mufakat

kelompok kaum kerabat. Anoraga (2000:73) menyebutkan ada lima peran yang dimainkan orang dalam suatu keputusan pembelian :

- a. Pengambil inisiatif (*Initiator*), yaitu seseorang yang pandangannya atau sarannya diperhitungkan dalam pengambilan keputusan.
- b. Orang yang mempengaruhi (*Influencer*), yaitu seorang yang mempengaruhi keputusan membeli.
- c. Pembuat keputusan (*decides*), adalah orang yang menentukan keputusan membeli; apakah jadi membeli, apa yang dibeli, dimana dan bagaimana membeli.
- d. Pembeli (*Buyer*), yaitu seseorang yang melakukan pembelian yang sebenarnya.
- e. Pemakai (*User*), yaitu seseorang yang mengkonsumsi atau menggunakan barang atau jasa yang dibeli.

Keterlibatan pembelian yang tinggi diperlukan jika produk tersebut penting bagi konsumen, seperti jika pembelian tersebut terkait dengan ego atau citra diri konsumen. Di sini ada satu risiko yang harus dihadapi konsumen, seperti risiko finansial, resiko sosial, atau psikologis. Dalam pengambilan keputusan ini diperlukan waktu dan energi yang banyak untuk mempertimbangkan alternatif produk.

C. Sikap Konsumen

1. Pengertian Sikap

Sikap merupakan sesuatu yang penting bagi pemasaran, karena sikap mempengaruhi pemilihan terhadap suatu obyek. Melalui tindakan

dan proses belajar seseorang menentukan sikapnya yang akhirnya mempengaruhi keputusan-keputusan pembeliannya. Sikap menyebabkan seseorang berperilaku secara tetap terhadap suatu obyek yang sama.

Menurut Geurangan (2004:160), sikap diterjemahkan terhadap objek tertentu, yang dapat merupakan sikap pandangan atau sikap perasaan. Akan tetapi sikap tersebut telah disertai dengan kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan sikap objek itu. Sehingga sikap merupakan sebagai sikap dan kesediaan beraksi terhadap suatu hal, dimana sikap senantiasa terarahkan pada suatu hal, suatu objek.

Menurut Rangkuti (2003:63), sikap merupakan salah satu komponen penting dalam pengambilan keputusan. Dalam proses pengambilan keputusan, sikap merupakan salah satu dari dua variabel pemikiran dalam sisi psikologis konsumen. Variabel pemikiran lainnya adalah kebutuhan.

Studi tentang sikap merupakan kunci untuk memahami mengapa seseorang berperilaku demikian rupa. Di samping itu sikap, merupakan hasil dari evaluasi yang mencerminkan rasa suka atau tidak suka terhadap objek, sehingga dengan mengetahui hasil evaluasi tersebut, konsumen dapat menduga seberapa besar potensi pembeliannya. Sikap berasal dari hasil belajar dan ini berarti bahwa manusia tidak dilahirkan dengan membawa suatu sikap tertentu. Jadi sikap merupakan kecenderungan untuk berperilaku dan dapat dipengaruhi oleh situasi. Sikap konsumen terhadap produk atau jasa tertentu bisa bersifat positif atau negatif.

Sedangkan menurut Umar (2002:51), sikap konsumen mempunyai beberapa komponen, yaitu sebagai berikut:

a. Komponen kognitif

Berupa pengetahuan, kepercayaan atau pikiran yang didasarkan pada informasi yang berhubungan dengan obyek.

b. Komponen Afektif

Menunjukkan dimensi emosional yaitu emosi yang berhubungan dengan obyek. Obyek disini dirasakan menyenangkan atau tidak menyenangkan.

c. Komponen Perilaku

Melibatkan predisposisi untuk bertindak terhadap obyek. Komponen perilaku ini dipengaruhi oleh komponen kognitif dan komponen afektif. Ia akan siap memperhatikan, berbuat sesuatu yang menentukan bagi obyek tersebut. Sebaliknya bila ia mempunyai sikap negatif maka akan mengecam dan mencela obyek tersebut.

Di dalam sistem pemasaran, seseorang melakukan sikap positif dan negatif terhadap produk-produk tertentu. Sikap itu dilakukan berdasarkan proses belajar dari pengalaman maupun orang lain. Dengan demikian informasi akan membentuk kepercayaan tentang obyek, sangat perlu membutuhkan kepercayaan yang paling banyak mempengaruhi sikapnya. Kepercayaan yang relevan ini disebut *salient beliefs* (kepercayaan yang menonjol).

2. Pembentukan Sikap

Strategi pemasaran terutama ditunjukkan untuk mempengaruhi sikap konsumen. Agar usaha pemasaran lebih efektif dalam mengembangkan strategi dan kegiatan yang akan mengukuhkan atau mengubah sikap konsumen, perlu memahami dua fase pembentukan sikap (Rangkuti, 2003:64)

- a. Pada saat konsumen tidak mempunyai pengetahuan atau sikap terhadap merek, pembentukan sikap terhadap merek sangat diperlukan.
- b. Apabila sikap sudah terbentuk, fase berikutnya adalah bagaimana mengubah sikap. Konsumen mulai belajar tentang sikap terhadap merek produk atau jasa tertentu sebelum ia melakukan tindakan pembelian.

Sikap positif tidak selalu mengarah pada pembelian. Beberapa kondisi yang dapat menyebabkan renggangnya hubungan sikap adalah:

a. Harga

Kenaikan harga pada mereka yang disukai mungkin dapat menyebabkan konsumen berpindah mereka tanpa suatu perubahan sikap. Selain itu promosi harga khusus atau penawaran yang lebih baik daripada mereka pesaing juga dapat menyebabkan konsumen membeli merek yang kurang disukai.

b. Ketersediaan produk

Tidak tersedianya suatu produk di pasar dapat mengarah pada pembelian merek yang kurang disukai tanpa adanya perubahan sikap.

c. Perubahan kondisi pasar

Pengenalan produk baru atau merek yang ada dapat menyebabkan konsumen mengubah rencana pembeliannya.

Menurut Rangkuti (2003:66), ada dua teori tentang perubahan sikap, yaitu:

a. *Cognitif Dissonance Theory*

Ketidaksesuaian terjadi ketika konsumen memperoleh informasi penting tentang kepercayaan atas satu produk yang bertentangan dengan kepercayaan sebelumnya.

b. *Attribution Theory*

Teori ini berusaha menjelaskan bagaimana konsumen merespon suatu kejadian dengan menggunakan tolok ukur perilaku yang dimiliki secara relatif dibandingkan dengan perilaku orang lain.

3. Fungsi Sikap

Ada empat fungsi utama sikap dalam masing-masing individu adalah (Rangkuti, 2003:67).

a. Fungsi penyesuaian

- 1) Mengarahkan pada objek yang menyenangkan
- 2) Menghindari objek yang tidak menyenangkan
- 3) Memaksimalkan konsep *reward and punishment*.

4) Sikap konsumen sebagian besar tergantung pada persepsi konsumen tentang apa yang memuaskan dan merugikan mereka.

b. Fungsi mempertahankan ego

- 1) Sikap membantu pertahanan ego untuk melindungi citra diri dari ancaman
- 2) Sikap membantu menjaga citra diri, walaupun hal ini sering tidak disadari.

c. Fungsi pengekspresian nilai

- 1) Sikap memungkinkan orang untuk mengekspresikan nilai-nilai sentranya.
- 2) Dengan sikap, seseorang dapat lebih mudah menterjemahkan nilai-nilainya ke dalam hal yang lebih nyata.

d. Fungsi pengetahuan

Manusia membutuhkan “dunia” yang terstruktur dan teratur, karena itu secara konsisten mereka mencari stabilitas, definisi, dan pemahaman. Dari sisi itulah timbul sikap untuk memproses pengetahuan.

Sedangkan menurut Sumarwan (2002: 138), fungsi sikap ada 4, yaitu:

a. Fungsi Utilitarian

Fungsi utilitarian berfungsi mengarahkan perilaku untuk mendapatkan penguatan positif atau menghindari resiko.

b. Fungsi Mempertahankan Ego

Fungsi mempertahankan ego berfungsi untuk meningkatkan rasa aman dari ancaman yang datang dan menghilangkan keraguan yang ada dalam diri konsumen.

c. Fungsi Ekspresi Nilai

Fungsi ekspresi nilai berfungsi untuk menyatakan nilai-nilai, gaya hidup dan identitas sosial dari seseorang.

d. Fungsi Pengetahuan

Fungsi pengetahuan berfungsi memberikan informasi terlebih dahulu tentang suatu produk terhadap konsumen sebelum ia menyukai, kemudian membeli produk tersebut.

Sifat Sikap yang penting adalah kepercayaan dalam memegang sikap tersebut. Memahami tingkat kepercayaan yang dihubungkan dengan sikap adalah penting karena :

- a. Dapat mempengaruhi kekuatan yang dihubungkan diantara sikap dan perilaku. Sikap yang dipegang dengan penuh kepercayaan biasanya akan jauh lebih diandalkan.
- b. Kepercayaan dapat mempengaruhi sikap terhadap perubahan. Sikap menjadi lebih resisten terhadap perubahan bila dipegang dengan kepercayaan yang lebih besar (Engel, et al, 2001 : 338)

4. Karakteristik Sikap Konsumen

Menurut Sumarwan (2002:137) ada beberapa karakteristik sikap, yaitu sebagai berikut:

a. Sikap memiliki objek

Di dalam konteks pemasaran, sikap konsumen harus terkait dengan objek, objek tersebut bisa terkait dengan berbagai konsep konsumsi dan pemasaran seperti produk, merek, iklan, harga, kemasan, penggunaan, media, dan sebagainya.

b. Konsistensi sikap

Sikap adalah gambaran perasaan dari seorang konsumen, dan perasaan tersebut akan direfleksikan oleh perilakunya. Karena sikap memiliki konsistensi dengan perilaku.

c. Sikap positif, negatif, dan netral

Seseorang menyukai makanan rendang (sikap positif) atau tidak menyukai minum alkohol (sikap negatif), atau bahkan ia tidak memiliki sikap (sikap netral).

d. Intensitas sikap

Sikap seorang konsumen terhadap suatu merek produk akan bervariasi tingkatannya, ada yang sangat menyukainya atau bahkan ada yang begitu sangat tidak menyukainya.

e. Resistensi sikap (*Resistance*)

Resistensi adalah seberapa besar sikap seorang konsumen bisa berubah.

f. Persistensi sikap (*Persistence*)

Persistens adalah karakteristik sikap yang menggambarkan bahwa sikap akan berubah karena berlalunya waktu.

g. Keyakinan sikap (*Confidence*)

Keyakinan adalah kepercayaan konsumen mengenai kebenaran sikap yang dimilikinya.

h. Sikap dan situasi

Sikap seseorang terhadap suatu obyek seringkali muncul dalam konteks situasi. Ini artinya situasi akan mempengaruhi sikap konsumen terhadap suatu obyek.

5. Model Sikap Konsumen

Menurut Albari (1999:51), pengukuran sikap konsumen diperlukan pemahaman mengenai faktor-faktor yang terkait dengannya, karena itu diperlukan suatu model yang diduga dapat menghubungkan faktor-faktor tersebut dengan sikap konsumen. Model dibuat sebagai gambaran realitas yang disederhanakan, karena hanya memasukan aspek-aspek yang penting yang berhubungan dengan model yang dibangun. Model juga berguna untuk mempermudah memahami pengetahuan tentang konsep-konsep dan perilaku melalui penyajian struktur. Karena itu ada beberapa versi model sikap yang bisa dipakai, yaitu: model sikap I, model sikap II, model sikap III dan model sikap IV.

Selanjutnya Albari (1999:52) menyatakan bahwa model sikap tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Model Sikap I

Apabila peneliti percaya bahwa sikap konsumen terhadap suatu produk dapat diungkap melalui komponen *cognitive* saja, maka penelitian dapat mengacu pada adanya asumsi bahwa konsumen mempunyai keyakinan akan memperoleh akibat tertentu jika

berperilaku terhadap suatu obyek. Ini berarti bahwa sikap seseorang terhadap suatu obyek mungkin dipegang dengan keyakinan kuat, tetapi untuk obyek yang lain mungkin hanya dengan keyakinan yang rendah. Demikian pula sikap seseorang terhadap suatu obyek mungkin dipegang dengan keyakinan kuat, tetapi untuk orang lain dengan obyek yang sama mungkin hanya dengan keyakinan yang rendah. Dengan pendekatan ini maka, dalam hal produk/merek sikap konsumen dapat merupakan akumulasi dari keyakinannya mengenai atribut-atribut produk/merek yang harus diterimanya jika konsumen mengkonsumsi produk/merek tersebut, misalnya mengenai harga, ukuran, kualitas, dan manfaat.

Model sikap dengan logika tersebut disebut sebagai *multiattribute attitude model*, dan dirumuskan seperti pada Model 1 (Hawkins, Best, and Coney, 1992)

$$A_b = \sum_{i=1}^n X_{ib}$$

Untuk:

A_b = menunjukkan sikap konsumen terhadap merek b

X_{ib} = keyakinan konsumen tentang merek b yang ditunjukkan oleh atribut I,

n = banyaknya atribut i yang dipertimbangkan

Model I tersebut sangat tepat digunakan untuk mengetahui sikap konsumen, jika peneliti mempunyai kepastian bahwa konsumen memberikan bobot yang sama besarnya terhadap atribut-atribut produk/merek yang relevan. Dengan kata lain bahwa harga, kualitas,

ukuran, dan manfaat suatu produk/merek dianggap sama atau tidak sama pentingnya/nilainya. Syarat ini hanya dapat dipenuhi bila produknya monopolis, atau konsumen terkendala oleh syarat terjadinya transaksi secara bebas, seperti daya beli yang terbatas dan adanya intervensi yang kuat dari orang lain, sehingga konsumen tidak dapat membandingkan dengan produk lain dan hanya dihadapkan pada pilihan tunggal harus mengkonsumsi jika mereka sedang membutuhkan produk tersebut.

b. Model II

Diakui bahwa saat ini kondisi seperti yang dicontohkan pada Model I tersebut masih mungkin dijumpai, tetapi seiring dengan semakin terbukanya sistem perekonomian dunia, maka tuntutan ke arah sistem yang dikendalikan oleh mekanisme pasar juga semakin besar. Akibatnya adalah munculnya pemain baru yang bergerak pada sektor yang sama seperti pada produsen yang mendapat fasilitas monopolis tadi, sehingga membentuk suatu industri dengan tingkat persaingan yang besar dalam harga, kualitas dan lain-lain. Karena itu, dalam perkembangan selanjutnya, Model I tersebut mengalami penyesuaian. Karena konsumen pada saat ini dihadapkan oleh banyaknya tawaran, maka konsumen relatif mempunyai kebebasan memilih. Produk/merek yang dipilih konsumen menjadi akan dipengaruhi oleh keyakinannya mengenai atribut-atribut produk/merek tersebut, serta bobot penilaiannya tentang atribut

produk/merek yang dirasakan penting sebagai komponen *cognitive* oleh konsumen tersebut.

Dengan pengertian itu, maka model sikap berubah menjadi seperti Model II dengan rumus: (dिसesuaikan dari Kotler, 1991)

$$A_b = \sum_{i=1}^n W_i X_{ib}$$

Model II tersebut memungkinkan peneliti mengetahui sikap konsumen atas beberapa alternatif produk/merek yang mempunyai atribut yang sama. Notasi W_i menunjukkan bobot atribut-atribut (i) yang dianggap penting oleh konsumen, dan ini berlaku untuk semua produk/merek yang diteliti, sehingga nilai bobot suatu atribut akan sama besarnya untuk masing-masing produk/merek tersebut. Sedangkan notasi X_{ib} menunjukkan keyakinan konsumen atas atribut-atribut (i) yang terdapat pada produk/merek (b), sehingga nilai keyakinan untuk atribut tertentu pada suatu produk/merek tertentu dapat berbeda nilainya dengan produk/merek yang lain. Selanjutnya produk/merek yang akan dipilih konsumen dapat diperkirakan dari dominasi hasil perhitungan sikapnya atas semua kriteria-kriteria tersebut.

c. Model III

Variasi model lain yang juga melibatkan komponen *cognitive* dan *affective* secara bersama-sama, seperti hanya Model II,

dikembangkan pula oleh Fishbein seperti pada model III: (disesuaikan dari Loudon dan Della Bitta, 1993)

$$A_b = \sum_{i=1}^n e_i b_{ib}$$

Pada Model III tersebut, notasi b_{ib} mempunyai pengertian seperti notasi X_{ib} pada Model I dan Model II, yaitu mengukur tentang kekuatan keyakinan konsumen bahwa produk/merek (b) mempunyai atribut i. Sedangkan e_i adalah evaluasi atau intensitas perasaan konsumen mengenai atribut i tersebut, yang mempunyai fungsi sebagai nilai bobot dari atribut i pada keyakinan konsumen untuk seluruh produk/merek yang diteliti, sehingga nilainya akan sama sebagai dasar perhitungan sikap konsumen untuk seluruh produk/merek yang diteliti tersebut. b_{ib} dan e_i ini diukur dengan skala sikap, sehingga untuk b_{ib} pengukurannya dapat dilakukan seperti Model II. Secara keseluruhan, produk merek yang akan dipilih konsumen dapat diprediksi dari dominasi hasil perhitungan sikapnya berdasarkan pengertian-pengertian di atas.

d. Model Sikap IV

Perkembangan lebih lanjut dari Model II adalah dengan memasukkan angka (skor) ideal dalam model tersebut. Angka ideal ini akan memberikan informasi tentang nilai yang seharusnya ada atau yang harus dapat dicapai pada suatu produk/merek yang akan dikonsumsi oleh konsumen. Variasi Model Angka Ideal ini

dirumuskan seperti pada Model IV (disesuaikan dari Engel, Blackwell, and Miniard, 1995).

$$A_b = \sum_{i=1}^n W_i | I_i - X_{ib} |$$

Pada Model IV tersebut, notasi A_b , W_i , dan X_{ib} mempunyai pengertian yang sama seperti pada Model III, sedangkan I_i adalah angka ideal dari atribut i , yang dinyatakan oleh konsumen untuk berbagai produk/merek tertentu yang mempunyai atribut i tersebut. Angka ideal tersebut sebagai penyeimbang dari keyakinan konsumen atas atribut tersebut bisa lebih tinggi atau lebih rendah dari nilai idealnya, namun nilai perbedaannya pasti positif karena hasilnya selalu diubah menjadi nilai absolut (mutlak). Di samping itu, jika perbedaan antara angka ideal dan keyakinan konsumen ini semakin kecil, maka hasilnya akan semakin baik. Karena itu, berbeda dengan tiga model sikap sebelumnya, berdasarkan pada Model IV ini, produk/merek yang akan dipilih konsumen dapat diprediksi dari rendahnya nilai perhitungan sikap yang diperoleh.

D. Persepsi Konsumen

Menurut Kanuk (Sumarwan, 2000:70) persepsi adalah: "*perception is defined as the process by which an individual select, organizes and interprets stimuli into a meaningful and coherent picture of the world*". Bagaimana seorang konsumen melihat realitas diluar dirinya atau dunia sekelilingnya, itulah yang disebut dengan persepsi seorang konsumen.

Sedangkan Rahmat (2000:15) menyatakan bahwa persepsi adalah pengamatan terhadap suatu objek melalui aktivitas indera yang disatukan dan dikoordinasikan oleh pusat saraf. Persepsi diawali dengan stimuli indera, yang kemudian mengalami proses seleksi, proses interpretasi, dan proses pendekatan. Interaksi proses-proses tersebut akan membentuk respon berupa memori permanen (Yusuf, 2002:37). Berbeda dengan pendapat sebelumnya menurut Gunawan (2003:121) menyebutkan bahwa persepsi konsumen merupakan proses pemilihan, pengorganisasi dan penafsiran masukan-masukan dari informasi yang diberikan, sehingga tercipta sebuah gambaran yang bermakna yang ditangkap oleh konsumen dan akhirnya menjadi keyakinan bagi konsumen tersebut untuk memilih dan menggunakan produk tersebut.

Menurut Kotler (1997:204) menyatakan bahwa persepsi adalah suatu proses seorang individu memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang bermakna. Setiap orang dapat mempunyai persepsi yang berbeda-beda dengan orang yang lain terhadap suatu kejadian atau keadaan yang sama. Perbedaan ini dipengaruhi oleh cara menerima suatu objek rangsangan melalui panca indera seperti penglihatan, pendengaran, pembauan, perabaan, dan perasaan.

Setiap individu akan menanggapi, mengorganisasi, dan menafsirkan informasi sensoris yang didapat menurut cara dan kemampuan masing-masing. Bila rangsangan yang sama diberikan kepada beberapa orang bisa saja akan menghasilkan penerimaan maupun persepsi yang jauh berbeda

diantara orang-orang tersebut. Hal ini dipengaruhi oleh proses penerimaan rangsangan yang selektif, adanya perubahan makna, dan mengingat sesuatu secara selektif.

Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa, merupakan factor penentu kepuasan pelanggan. Oleh karena itu keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Adapun pendekatan yang digunakan mengenai SERVQUAL yaitu ada lima dimensi:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu meliputi gedung, perlengkapan dan alat teknologi yang digunakan
- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu berupa kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian. Terdiri dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan untuk konsumen guna memahami keinginan konsumen.

Konsumen dapat yakin pada suatu produk akan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada dalam menangkap pesan yang diterima konsumen tersebut. Anoraga (2000:138) mengemukakan lima tahap proses pengambilan

keputusan untuk menentukan tujuan yang umum dilakukan oleh konsumen, yaitu :

- a. Pengenalan kebutuhan. Kebutuhan konsumen mungkin muncul karena menerima informasi baru tentang suatu produk, kondisi ekonomi, periklanan atau karena kebetulan. Selain itu, gaya hidup seseorang, kondisi demografis dan karakteristik pribadi dapat pula mempengaruhi keputusan pembelian seseorang.
- b. Proses informasi konsumen meliputi pencarian sumber-sumber informasi oleh konsumen. Proses informasi dilakukan secara selektif, konsumen memilih informasi yang paling relevan bagi benefit yang dicari dan sesuai dengan keyakinan dan sikap mereka. Memproses informasi meliputi aktivitas mencari, memperhatikan, memahami, menyimpan dalam ingatan, dan mencari tambahan informasi.
- c. Evaluasi produk/merek. Konsumen akan mengevaluasi karakteristik dari berbagai produk/merek dan memilih produk/merek yang mungkin paling memenuhi kebutuhan yang diinginkannya.
- d. Pembelian. Dalam pembelian, beberapa aktivitas lain diperlukan seperti pemilihan toko, penentuan kapan akan membeli, dan kemungkinan finansialnya. Setelah ia menemukan tempat yang sesuai, waktu yang tepat, dan didukung oleh daya beli maka kegiatan pembelian dilakukan.
- e. Sekali konsumen melakukan pembelian, maka evaluasi pasca pembelian terjadi. Jika kinerja produk sesuai dengan harapan konsumen, konsumen akan puas. Jika tidak, kemungkinan pembelian kembali akan berkurang

Konsumen seringkali memutuskan pembelian suatu produk berdasarkan persepsinya terhadap produk tersebut. Memahami persepsi konsumen adalah penting bagi para pemasar dan produsen. Dua orang konsumen yang menerima dan memperhatikan suatu stimulus yang sama, mungkin akan mengartikan stimulus tersebut berbeda. Bagaimana seseorang memahami stimulus akan sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai, harapan dan kebutuhannya yang sifatnya sangat individual. Tidak semua stimulus diperhatikan atau diingat, dan disimpan dalam ingatan. Hal ini terjadi karena konsumen melakukan proses pengolahan informasi.

Persepsi setiap orang terhadap suatu obyek akan berbeda-beda, oleh karena itu persepsi memiliki sifat subyektif. Persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya. Selain itu, satu hal yang perlu diperhatikan dari persepsi adalah bahwa persepsi secara substansil bisa sangat berbeda dengan realitas.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai sikap konsumen telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya:

1. Penelitian Albari (1999), a.

Penelitian ini mengenai: “Sikap Konsumen dalam Membeli Ayam Goreng (Merek Asing Dan Merek Lokal) di Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada ayam goreng merek asing atribut pelayanan yang ramah, restoran dengan suasana yang nyaman, dan rasa gurih mendapat nilai keyakinan dan sikap tertinggi dari konsumen,

sedangkan yang masih dianggap kurang adalah harga yang rendah dan penyembelihan yang sesuai dengan ajaran agama. Adapun pada ayam goreng merek lokal atribut yang banyak menyumbang adalah bagian ayam goreng yang dapat dibeli sesuai dengan yang diinginkan konsumen dengan rasa gurih dan yang masih kurang terdapat pada pelayanan dengan waktu yang cepat.

Penelitian Albari (1999) tersebut mempunyai kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu sama-sama meneliti tentang sikap konsumen dengan menggunakan variabel keyakinan dan evaluasi konsumen. Sedangkan perbedaannya adalah objek penelitian, dimana penulis meneliti tentang sikap konsumen pada pilihan kursus di lembaga bahasa asing ILP Yogyakarta, sementara penelitian tersebut tentang produk makanan ayam, sehingga atribut-atribut yang digunakan juga berbeda. Dengan demikian dari antara penelitian yang dilakukan oleh Albari (1999),a dan penulis (2006) mempunyai persamaan dan perbedaan.

2. Penelitian Ipada (2003)

Penelitian berjudul: “Analisis Sikap Terhadap Atribut-atribut Internet di Kaledia Yogyakarta.” Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan analisis sumbangan rata-rata masing-masing atribut keyakinan, evaluasi dan sikap dapat diketahui bahwa atribut mendapatkan layanan jasa dengan suasana yang nyaman merupakan atribut yang paling tidak diyakini konsumen. Sedangkan berdasarkan variabel keyakinan

yang berpengaruh terhadap sikap konsumen adalah tempat parkir yang luas.

Penelitian Ipada (2003) tersebut mempunyai kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu tentang sikap konsumen dengan menggunakan variabel keyakinan dan evaluasi sebagai dasar pembentukan sikap yang diukur dengan atribut-atributnya. Sedangkan perbedaannya adalah Ipada menggunakan pengolahan alat analisis regresi berganda dan uji beda kruskal-wallis. Sedangkan penulis menggunakan alat analisis Fishbein model dan uji beda kruskal-wallis.

F. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang didasarkan pada hasil anggapan peneliti yang harus dibuktikan oleh hasil penelitian dan perhitungan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini, yaitu ada perbedaan sikap siswa dalam memilih lembaga asing ILP Yogyakarta berdasarkan karakteristik siswa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada siswa di lembaga pendidikan bahasa asing ILP Yogyakarta yang pelaksanaannya pada tanggal 7 – 10 Agustus 2006.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian

Indikator Variabel Penelitian

a. Atribut Karakteristik Konsumen

1. Jenis Kelamin

- Laki-Laki
- Perempuan

2. Usia

- 15-18 tahun
- 19-24 tahun
- 25 tahun ke atas

3. Anggaran Pendidikan

- ≤ Rp.500.000,-
- Rp. Rp.500.000-Rp.1.000.000,-
- ≥ Rp.1.000.000,-

b. Atribut Kualitas Jasa

1. *Tangibles* yang dimiliki ILP Yogyakarta berupa Fasilitas Perpustakaan; Ruang belajar yang ber-AC; Komputer dan Internet yang lengkap; Tempat Parkir yang luas; Gedung yang memadai.
2. *Reliability* ILP Yogyakarta berupa kualitas pengajar dalam memberikan materi dan pengalaman pengajar yang memadai pula.
3. *Responsiveness* oleh *Customer Service* ILP Yogyakarta yang ramah dalam memberikan informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian dari ILP berupa kredibilitas bagus yang diiringi dengan Biaya pendidikan dan Program Pilihan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing personal.
5. *Emphaty* ILP dalam memberikan perhatian pada pelanggannya dengan memberikan Lokasi yang terletak ditengah kampus dan terjangkau dengan transportasi.

Definisi Operasional Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sikap siswa dalam memilih lembaga bahasa asing ILP Yogyakarta. Sikap siswa yang dimaksud di sini adalah keyakinan dan evaluasi siswa yang berdasarkan pada karakteristik siswa yang tersebut di variabel penelitian.

1. Sikap

Sikap merupakan suatu kecenderungan berperilaku secara konsisten untuk bereaksi terhadap penawaran produk atau jasa kepercayaan yang lebih besar. Yang dimaksud sikap siswa dalam penelitian ini adalah menghubungkan antara keyakinan dan evaluasi.

2. Keyakinan

a. Keyakinan merupakan sebagian dari evaluasi yang dimana tanggapan pemikiran siswa sebelum menjadi siswa ILP Yogyakarta.

Pengukuran terhadap masing-masing atribut penelitian untuk keyakinan siswa dilakukan dengan menggunakan skala *Likert* dengan lima pilihan jawaban, yaitu: Sangat yakin (+2), Yakin (+1), Ragu-ragu (0), Tidak yakin (-1), Sangat tidak yakin (-2).

3. Evaluasi

Evaluasi merupakan tingkatan dari kecenderungan tanggapan siswa tentang apa yang diperoleh setelah menjadi siswa ILP Yogyakarta. Untuk mengukur masing-masing atribut penelitian evaluasi siswa dilakukan dengan menggunakan skala *Likert* dengan lima pilihan jawaban, yaitu: Sangat setuju (+2), Setuju (+1), Ragu-ragu (0), Tidak setuju (-1), Sangat tidak setuju (-2)

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005: 57).

Sedangkan populasi pada penelitian ini adalah seluruh siswa yang mengambil program pilihan *General English* di Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 1997 : 57).

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Convenience Sampling* (sampel mudah), yaitu metode pengambilan sampel dimana peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja yang ditemui untuk dijadikan sampel.

Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Umar, 2000:146)

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (5%)

Berdasarkan rumus di atas diketahui bahwa angka 120 merupakan jumlah populasi, yaitu seluruh siswa yang mengambil program *General English* (GE) di ILP Yogyakarta, angka 1 merupakan nilai konstan, angka 0.05 yaitu tingkat kesalahan dari data penelitian

dengan menggunakan angket (sehingga tingkat kepercayaan data sebesar 95%).

Perhitungan:

$$n = \frac{120}{1 + 120(0.05)^2}$$

$n = 92$ sampel

Jadi sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 92 sampel.

D. Jenis Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari responden di lapangan. Dalam penelitian ini, data diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada siswa lembaga bahasa asing program *General English ILP* Yogyakarta.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu maupun kelompok, dalam penelitian ini data primer di dapat dari siswa ILP Yogyakarta dengan menggunakan teknik kuesioner.

Teknik kuesioner adalah pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan untuk dijawab oleh responden. Kuesioner meliputi tiga bagian, yaitu:

1. Bagian I yang terdiri dari karakteristik responden gender dan usia.

2. Bagian II terdiri dari pertanyaan mengenai keyakinan responden terhadap atribut-atribut sebelum menggunakan jasa lembaga pendidikan bahasa asing ILP Yogyakarta.
3. Kuesioner bagian III terdiri dari pertanyaan mengenai evaluasi responden terhadap atribut-atribut sesudah menggunakan jasa lembaga pendidikan bahasa asing ILP Yogyakarta.

F. Uji Instrumen Penelitian

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan/kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid/sahih mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menganalisis validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total.

Validitas dalam suatu penelitian bisa juga berarti akurat data yang akan diuji. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila telah diuji dari pernyataan dan pengukuran instrumen tersebut dengan menggunakan uji korelasi *Product Moment*. Pengujian dalam SPSS mengemukakan **Corrected Item-Total Correlation**, yang merupakan korelasi Pearson antara setiap butir (Item) dengan purata butir-butir lain yang ada dalam skala pengukuran (Stanislaus,2005:240). Butir pertanyaan dikatakan valid jika koefisien korelasi (r_{ix}) > r-tabel atau $p < 0,05$ pada nilai kritis r pada taraf signifikansi 5% (Sugiyono, 2005:214).

2. Uji Reliabilitas

Adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan metode *One Shot*, yaitu teknik pengukuran yang dilakukan pada satu waktu, kemudian dilakukan pengukuran korelasi antar jawaban, selanjutnya kedua bagian tersebut dikorelasikan dengan menggunakan korelasi *Cronbach Alpha*. Metode pengukuran *Cronbach Alpha* suatu kuesioner dikatakan reliabel jika *cronbach alpha* lebih besar dengan 0,1725 (Ashari dan Purbayu, 2005:251).

G. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis dengan merinci dan menjelaskan secara panjang lebar keterkaitan data penelitian dalam bentuk kalimat. Data tersebut biasanya tercantum dalam bentuk tabel dan analisis didasarkan pada data tabel tersebut. Analisis deskriptif dalam penelitian ini meliputi karakteristik responden, dan jawaban responden yang terdiri dari keyakinan dan evaluasi.

2. Analisis Statistik

Analisis statistik yaitu analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistika sebagai alat untuk membuktikan hipotesis penelitian yang diajukan sebelumnya. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Fishbein's Attitude Model*. Model ini digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana konsumen merangkai

kepercayaan terhadap atribut suatu produk atau jasa, sehingga membentuk sikap tentang berbagai objek. (Rangkuti, 2003: 69).

Cara menghitung sikap menurut *Fishbein's Attitude Model* ini menggunakan rumus:

$$AB = \sum_{i=1}^n (bi)(ei)$$

Dimana:

AB = sikap total individu terhadap objek tertentu

(bi) = kekuatan keyakinan siswa bahwa objek memilih atribut i

(ei) = individu evaluasi keyakinan mengenai atribut i

n = jumlah kriteria atribut yang relevan

Selanjutnya untuk menguji ada tidaknya perbedaan sikap siswa pada masing-masing atribut dan masing-masing faktor sikap dari suatu produk/obyek, dan pernyataan itu dipengaruhi oleh karakteristik/latar belakang siswa (jenis kelamin dan usia) digunakan alat analisis uji beda jenjang antar kelompok *Kruskal-Wallis*. Dengan analisis ini dapat diketahui ada tidaknya perbedaan penilaian siswa tentang atribut tertentu dari suatu produk/jasa menurut variasi karakteristik siswa tertentu (Albari, 1999: 61).

Berdasarkan uraian di atas, selanjutnya dapat dibuat prosedur pengujian sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis operasional

Ho : tidak ada perbedaan sikap siswa yang signifikan dalam memilih lembaga asing ILP Yogyakarta berdasarkan karakteristik siswa.

Ha : ada perbedaan sikap siswa yang signifikan dalam memilih lembaga asing ILP Yogyakarta berdasarkan karakteristik siswa.

b. Menetapkan taraf signifikans (α) sebesar 5% ($\alpha = 0,05$) dan atau derajat kebebasan (df) pengujian.

c. Menentukan kriteria pengujian, yaitu:

Ho diterima, jika nilai $p > 0,05$.

Ho ditolak, jika nilai $p < 0,05$.

d. Menghitung nilai statistik:

Menggunakan uji beda/kesamaan dua sampel atau lebih sampel bebas (*Kruskal-Wallis*) menggunakan program olah data SPSS versi 11.5.

e. Menarik kesimpulan

- 1) Jika hasil analisis *Kruskal-Wallis* diperoleh nilai $p > 0,05$, maka berarti Ho diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak ada perbedaan sikap siswa yang signifikan dalam memilih lembaga pendidikan bahasa asing ILP Yogyakarta berdasarkan karakteristik siswa.

- 2) Jika hasil analisis *Kruskal-Wallis* diperoleh nilai $p < 0,05$, maka berarti H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan ada perbedaan sikap siswa yang signifikan dalam memilih lembaga pendidikan bahasa asing ILP Yogyakarta berdasarkan karakteristik siswa.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah ILP Yogyakarta

Lembaga Bahasa Inggris *International Language Programs* (ILP) didirikan pada tahun 1977. ILP telah membawa angin segar bagi dunia pengajaran bahasa Inggris dengan memperkenalkan metode pengajaran bahasa Inggris Internasional. Cabang pertama ILP didirikan di Jl. Ciomas, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Lembaga pendidikan Bahasa Inggris inilah yang pertama kali menggunakan guru *Native Speaker* di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan di Indonesia, secara konsisten ILP tumbuh dan menambah cabang serta divisi serta terus meningkatkan dan mengembangkan program-program pengajaran bahasa Inggris untuk memenuhi kebutuhan seluruh bidang kehidupan masyarakat. Sampai saat ini sudah ratusan ribu siswa, perusahaan swasta nasional dan multinasional serta lembaga-lembaga pemerintahan yang memperoleh manfaat dari program-program ILP yang berkualitas dengan jumlah cabang sebanyak 35 cabang yang tersebar di wilayah Indonesia. Salah satu cabang ILP adalah Cabang Yogyakarta yang didirikan pada tahun 2000 beralamat di Jl. Ir. Juanda No.5 Kotabaru, Yogyakarta.

2. Visi ILP Yogyakarta

ILP Cabang Yogyakarta mempunyai visi untuk menjaga standar mutu seluruh program dengan menghadirkan ILP di setiap kota besar Indonesia, dan ke mancanegara. Kehadiran ILP memperoleh sambutan hangat, karena memiliki visi bisnis yang kuat, antara lain:

a. Bagi Masyarakat

Menyediakan pendidikan bahasa dengan kualitas lebih tinggi untuk mendukung pembangunan Indonesia dan masyarakatnya.

b. Bagi Sistem Pendidikan

Menyumbangkan pengetahuan dan berbagai pengalaman di bidang pendidikan bahasa.

c. Bagi Karyawan ILP

Memberikan kesempatan berkarir setinggi mungkin dan mengembangkan diri seiring dengan perkembangan ILP.

d. Bagi Yayasan Pendidikan ILP

Mengembangkan materi pengajaran yang terbaik melalui serangkaian penelitian dan pengembangan.

3. Keunggulan ILP Yogyakarta

Reputasi dan sukses ILP selama ini menunjukkan bahwa masyarakat melihat ILP sebagai *One Stop Learning Intitution* yang menyediakan:

a. Staf pengajar terlatih dan profesional

b. Metode pengajaran paling mutakhir

- c. Materi pelajaran yang komunikatif dan *student centered*
- d. Materi pelajaran dengan silabus yang baku sesuai perkembangan untuk semua tingkat.
- e. Kelas dengan murid terbatas dan bersahabat dengan rata-rata 14 murid dan maksimum 18 murid.
- f. Fasilitas belajar yang lengkap, termasuk ruang kelas ber-AC fasilitas audio-visual, multimedia, kantin dan ruang baca.

4. Perkembangan Jumlah Siswa

Perkembangan jumlah siswa ILP Yogyakarta, khususnya program *General English* pada bulan Agustus 2006 sebanyak 483 orang. Penerima siswa untuk program *General English* dilakukan setiap 1 bulan setengah, sehingga pada saat penelitian dilakukan untuk tahun 2006 baru sampai pada term 5 (angkatan) yaitu:

- Term 1	: 96 orang
- Term 2	: 116 orang
- Term 3	: 95 orang
- Term 4	: 52 orang
- Term 5	: 124 orang
<hr/>	
Jumlah	: 483 orang

5. Program Pilihan ILP Yogyakarta

ILP menawarkan serangkaian program pilihan untuk memenuhi kebutuhan yang berbeda dari setiap siswa. Semuanya dirancang oleh

Departemen Litbang dengan materi dan teknik internasional paling mutakhir. Program pilihan yang ada di ILP Yogyakarta terdiri dari:

a. *Green Course Programs*

Saat ini ada kecenderungan anak-anak belajar bahasa asing di usia sangat dini. Untuk memenuhi kebutuhan pasar tersebut, ILP memperkenalkan *Green Courses*, yaitu seri pertama program bahasa Inggris untuk anak-anak yang berusia 6 sampai 8 tahun.

Cara belajar anak-anak berbeda dengan remaja dan dewasa, artinya materi pelajaran dirancang secara khusus dan guru-guru diberikan pelatihan yang berbeda. Anak-anak tidak belajar dengan logika tetapi belajar melalui alam sekitar sebagai pengalaman pembelajaran.

Program *Green Courses* mempunyai enam tingkat: *Ants, Butterflies, Caterpillars, Dragonflies, Fireflies, and Grasshopper*. Sistem pembelajarannya, anak dikelompokkan ke dalam tingkat yang berbeda melalui tes lisan, dimana perlu pertimbangan linguistik dan kecocokan kelompok. Sistem penilaian khusus memberikan masukan kepada para orang tua mengenai perkembangan anak-anak secara langsung.

b. *Red Course Programs*

Red Courses adalah seri kedua program bahasa Inggris untuk anak-anak. Ada enam tingkat dalam program *Red Courses*, yaitu: *Pandas, Tigers, Lions, Kangaroos, Giraffes, and zebra*. Setiap anak

belajar bahasa secara bertingkat dan berangkai, materi yang diberikan sangat menarik dan dapat dengan mudah diserap oleh anak-anak berumur 8 sampai 10 tahun. Anak-anak belajar bahasa sambil berlatih, mereka belajar bahasa secara aktif di setiap kegiatan atau tugas.

Anak-anak bisa menggunakan bahasa dengan berbagai cara dan konteks yang berbeda melalui permainan dan aktifitas yang menyenangkan dan beragam. Materi pelajaran memberikan kesempatan kepada orang tua untuk ikut berperan serta dalam perkembangan anak-anak berbahasa Inggris.

c. *Young Adults Courses (YAC)*

YAC adalah program bahasa Inggris untuk siswa SMP (sekolah menengah pertama), siswa akhir terlibat dalam topik dan kegiatan yang menarik dan mereka bisa mengemukakan pendapat serta menyatakan perasaan. Seluruh kegiatan memakai pendekatan komunikatif, pembelajaran ini berkonsentrasi kepada aspek-aspek bahasa seperti tata bahasa, keterampilan berbahasa, kosakata dan pelafalan.

Materi dirancang modern dan menarik serta difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan dunia remaja.

Siswa akan diberikan bahan bacaan dan aktivitas termasuk proyek-proyek dimana siswa bisa mengembangkan kepribadian mereka dalam kehidupan nyata.

d. *General English* (GE)

Program *General English* disusun secara berseri dan memperhatikan perkembangan keterampilan berbahasa Inggris melalui pembelajaran yang aktif dan komunikatif. Program ini mempunyai sembilan tingkat mulai dari tingkat *Foundation* sampai *Advanced*.

Materi pelajaran dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan siswa dan memberikan kesempatan untuk banyak berlatih berbicara. Sebelum mengikuti program *General English*, siswa diberikan tes lisan dan tertulis untuk menentukan tingkat yang sesuai dengan kemampuannya. Selama program berlangsung, siswa akan diberikan tes berkala untuk mengetahui hasil belajar, sementara kegiatan pembelajaran terus dipantau oleh guru-guru yang profesional dan berpengalaman.

e. *Business English Programs* (BEP)

Program *Business English* mempunyai tiga tingkat dan setiap tingkat meliputi topik-topik bisnis yang beragam. Program ini adalah program yang ingin meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

Peserta program *Business English* akan diberikan latihan berbahasan Inggris, berbasis bisnis, termasuk di dalamnya latihan menyimak, kegiatan kelompok, membaca dan menulis. Tes akhir diberikan berupa tes lisan, tertulis dan menyimak. Hasil tes ini

memberikan gambaran keseluruhan dari hasil pembelajaran tersebut. Sebagai pelengkap peserta diberikan sertifikat.

f. *Saturday Business English Training (SABET)*

Program SABET adalah program yang dirancang untuk para profesional yang berharap dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Program ini menyediakan kesempatan bagi profesional yang memiliki waktu terbatas dengan menghadiri pelatihan setiap hari Sabtu. Program SABET mempunyai empat macam kursus singkat. Setiap tingkat hanya difokuskan pada bidang tertentu, yaitu:

- SABET 1 - Telephoning (menelepon)
- SABET 2 - Presentations (presentasi)
- SABET 3 - Meeting (rapat)
- SABET 4 - Negotiating (bernegosiasi)

Para peserta bisa memilih satu kursus berupa kombinasi kursus-kursus di atas atau semua kursus-kursus yang ditawarkan program SABET. SABET menawarkan komunikasi melalui diskusi, role-play, simulasi dan berbagai proyek, yang dibimbing oleh para pengajar profesional, berpengalaman dan berkualitas.

g. *Talking English (TE)*

Talking English adalah program bahasa Inggris untuk orang-orang yang ingin berbicara bahasa Inggris secara fasih. Program ini menyediakan tingkat dasar (*basic*), madya (*intermediate*), dan mahir

(*advanced*). Materi pelajaran berisi diskusi, debat antar kelompok yang mendorong peserta untuk aktif berkomunikasi.

Para peserta tidak diberikan tes selama program berlangsung, melainkan berdasarkan kemampuan berkomunikasi saat mengikuti kegiatan kelas. Program ini dirancang untuk orang-orang yang ingin meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris serta fasih di dalam situasi kelas yang santai. Sebelum mengikuti program ini, siswa diberikan tes penempatan untuk mengetahui tingkat kemampuan mereka, apakah di tingkat *basic*, *intermediate*, atau *advanced*.

h. *Preparation Courses*

Program ini untuk mempersiapkan siswa yang ingin melanjutkan di luar negeri, atau para profesional yang bekerja di perkantoran atau di tempat-tempat pelayanan umum. Program *Preparation Courses* terdiri dari:

1) *First Certificate of English* – FCE

Setelah melengkapi program *General English*, siswa bisa melanjutkan ke tahap berikutnya yaitu program persiapan FCE.

Program ini menyiapkan siswa untuk mengikuti ujian Cambridge ESOL FCE sebagaimana mereka bisa meningkatkan kecakapan berbahasa Inggris.

2) *Certificate of Advanced English – CAE*

Siswa bisa melanjutkan dari persiapan FCE ke persiapan CAE. Program ini mempersiapkan siswa untuk mengikuti ujian Cambridge ESOL CAE.

3) *Test of English as a Foreign Language – TOEFL*

ILP menawarkan program pengenalan dan standar TOEFL. Program ini memberi kesempatan para peserta untuk meningkatkan nilai tes dengan meningkatkan pengetahuan bahasa Inggris umum, program ini juga memberikan tip dan teknik penting untuk mengikuti ujian TOEFL.

4) *Test of English International Communication – TOEIC*

ILP menawarkan program persiapan TOEIC untuk orang-orang yang ingin mengikuti ujian TOEIC. Program ini difokuskan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris sebagai persiapan mengikuti ujian TOEIC.

5) *International English Language Testing System – IELTS*

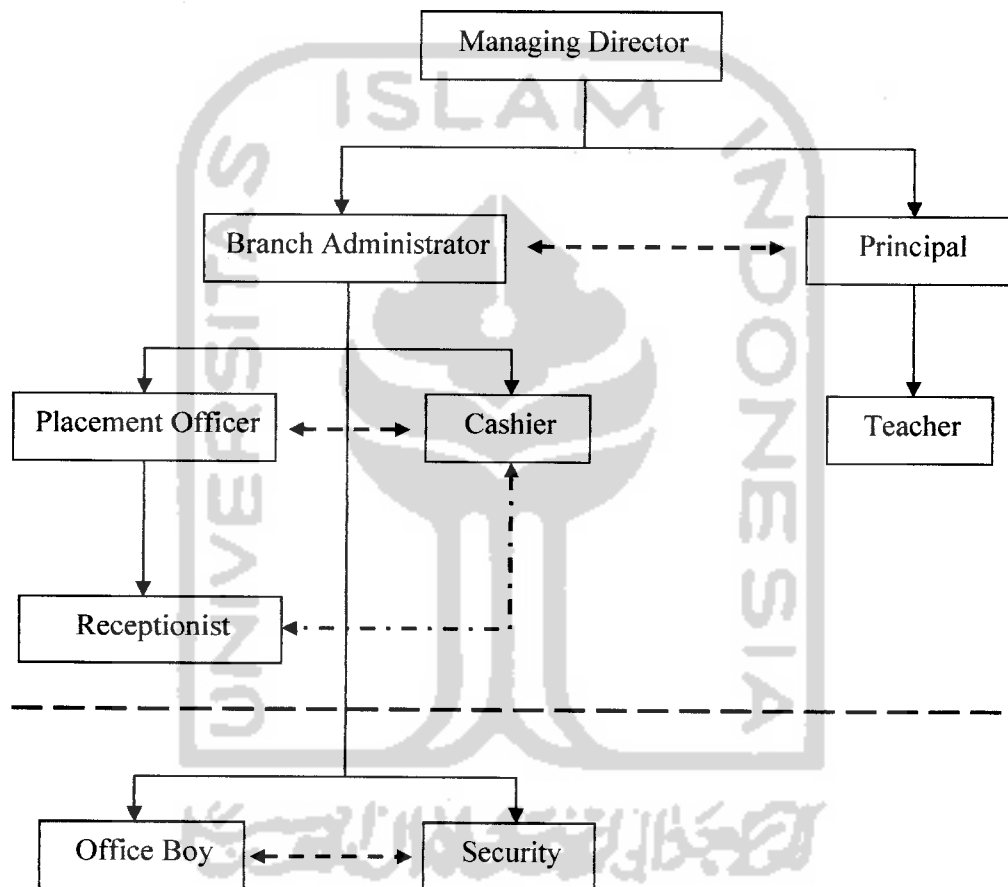
Kursus persiapan ini adalah untuk orang-orang yang akan belajar atau bekerja khususnya di Inggris dan Australia. ILP menawarkan program persiapan IELTS untuk menolong para calon siswa atau calon pekerja untuk mengikuti ujian IELTS.

6. Struktur Organisasi ILP Yogyakarta

Untuk memperlancar proses operasionalisasi kerja, ILP Yogyakarta mempunyai struktur organisasi yang meliputi seluruh pihak

yang terlibat dalam proses pelayanan kepada konsumen, baik dari segi administrasi, pembelajaran dan keamanan lingkungan. Struktur organisasi ILP Yogyakarta adalah sebagai berikut

ORGANISATION STRUCTURE ILP YOGYAKARTA



- > : Structural Line
- ←-----> : Coordination Line
-> : Operation Line
- : Structural Borderline

Kualifikasi dan uraian kerja (*Job description*) dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. Managing Director

- a. Menetapkan perencanaan dan mengatur jalannya perusahaan.
- b. Memberi instruksi dan menerima laporan-laporan dari bawah serta menindak lanjuti dari hasil laporan tersebut.
- c. Mengatasi masalah besar dan memberikan keputusan akhir terhadap suatu tindakan.
- d. Melindungi dan memberikan motivasi terhadap karyawan/bawahan.
- e. Mengevaluasi semua kegiatan perusahaan
- f. Menyelenggarakan dan memimpin rapat.
- g. Mengikuti *annual meeting* yang diselenggarakan oleh ILP Pusat.

2. Branch Administrator

Peran dan tanggung jawab seorang Branch Administrator dalam beberapa hal dijelaskan di bawah ini:

- a. Keuangan
 - 1) Menerima pembayaran dari murid, tetapi bila ada kasir sifatnya membantu kasir.
 - 2) Menyetor semua pendapatan/uang ke rekening ILP/Pemberi Waralaba.
 - 3) Mengurus “petty cash” dan tanggung jawab langsung kepada kasir di keuangan kantor pusat.

- 4) Menyusun, menghitung, dan mengumpulkan “time sheet” setiap tanggal 20 dan mengirimkannya kepada kepala Personalia.
- 5) Menghitung perincian gaji guru, bonus, dan lain-lain bersama-sama dengan principal. Gaji guru dihitung dari tanggal 21 bulan sebelumnya sampai dengan tanggal 20 bulan berjalan. Perhitungan gaji guru Part-Time dan Full-Time harus diberikan ke bagian Personalia pada tanggal 20 setiap bulan. Cara penghitungan gaji guru adalah sebagai berikut:

a) Payrolls

(1) Guru Part-Time (P)

1 (satu) bulan sekali Branch Administrator mempersiapkan payrolls dengan menghitung:

(a) Jumlah jam mengajar guru yang bersangkutan (baik untuk kelas-kelas sesuai jadwal dan di luar jadwal), overtime (misalnya: jumlah jam sebagai pengajar pengganti/substitution).

(b) Jumlah hari kerja guru yang bersangkutan untuk menghitung tunjangan transport.

(c) Rate guru yang bersangkutan sesuai statusnya.

(d) Time sheet guru yang bersangkutan.

b. Transportasi

Mengurus dan mengatur jadwal pemakaian mobil bagi guru dan karyawan, bila ada fasilitas antar jemput.

c. **Pemeliharaan Gedung**

- 1) Bertanggungjawab akan keberhasilan dan pemeliharaan gedung
(mengawasi pekerjaa Office Boy dan pembantu)
- 2) Memeliharani semua peralatan kantor dan kelas

d. **Persediaan**

Memesan keperluan kantor dan alat-alat kebersihan

e. **Lain-lain**

- 1) Ketika Principal berhalangan hadir, Branch Administrator bertugas menerima dan mengatasi masalah seputar penerimaan siswa dari para tamu yang datang atau melalui telepon.
- 2) Menyerahkan masalah-masalah pendaftaran kepada Placement Officer.
- 3) Bersedia menjadi pendamping/asisten dari Placement Officer dan Principal apabila diperlukan.
- 4) Membantu Principal dalam mencatat hal-hal yang berkenaan dengan cuti guru local maupun guru asing.
- 5) Menyiapkan hidangan bila diadakan seminar atau rapat guru.
- 6) Menangani hidangan bila diadakan seminar atau rapat guru.
- 7) Menghitung dan memeriksa lembur dari staf administrasi.

3. Placement Officer

Peran dan tanggung jawab seorang Placement Test Officer adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas pembuatan jadwal tes penempatan.

- b. Menempatkan siswa pada level yang semestinya.
- c. Berusaha untuk melayani setiap keluhan maupun permintaan para siswa dalam hal fasilitas dan harapan dalam menunjang kemajuan sekolah, bila perlu disampaikan kepada Branch Administrator.
- d. Bertanggungjawab atas penyusunan dan pengisian “progress sheet” absensi, dan daftar nama.
- e. Mengetik jadwal guru.
- f. Mengisi “report card” (dengan bantuan sekretaris)
- g. Menyiapkan data statistik untuk:
 - 1) Jumlah murid baru
 - 2) Jumlah murid yang tidak naik dan murid yang bebas uang kursus.
 - 3) Jumlah murid lama
 - 4) Jumlah kelas
 - 5) Jumlah total murid
- h. Melaporkannya ke Branch Administrator dan Principal pada minggu kedua setelah term berjalan.
- i. Membuat laporan siswa yang dibiayai oleh perusahaan dan melaporkan nama-nama siswa perusahaan tersebut beserta level dan biaya-biaya lanjutnya ke bagian keuangan kantor pusat untuk bisa dibuatkan penagihannya.
- j. Bertanggung jawab dalam penerimaan murid.
- k. Membuat daftar nama-naa murid pada lembaran absensi (dengan bantuan sekretaris).
- l. Membuat jadwal ujian susulan (dengan bantuan Principal)

4. Cashier

Peran dan tanggung jawab seorang Cashier adalah sebagai berikut:

- a. Menerima pembayaran dari para siswa
- b. Membuat laporan keuangan/penerimaan pembayaran pada kasir pusat.
- c. Memesan keperluan sehari-hari untuk cabang/sekolah dari kantor Pusat atau membeli sendiri pada saat mendesak.
- d. Membantu BA mengenai keperluan kantor/alat-alat tulis dan rumah guru.
- e. Bertanggung jawab atas petty cash.
- f. Melayani konsumen dengan memberi informasi kursus.
- g. Menangani masalah/keluhan mengenai pembayaran.
- h. Membantu Branch Administrator ketika berhalangan, misalnya menyimpan dokumen penting seperti passport, KIM S, dan lain-lain.

5. Receptionist

Peran dan tanggung jawab seorang receptionist adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur Pertama.
 - 1) Menyambut Tamu.
 - 2) Melayani para tamu, siswa dan calon siswa dengan baik.
 - 3) Memberikan informasi kursus.
- b. Prosedur pendaftaran (dengan komputer atau manual).
- c. Prosedur Telepon.
 - 1) Menjawab telepon dengan sopan.

- 2) Memberikan informasi kursus kepada siswa.
 - 3) Memberitahukan apabila ada pembatalan jadwal kursus kepada para siswa.
 - 4) Menghubungi siswa yang sering absen (sesuai petunjuk guru).
 - 5) Menghubungi siswa lama agar melanjutkan.
- d. Prosedur yang lain.
- 1) Mengecek persediaan brosur.
 - 2) Menangani Placement Test TE, GE, KIDS, YAC, TOEFL dan TOEIC (termasuk mengcopy ID card untuk Test TOEFL dan TOEIC).
 - 3) Mengecek persediaan perlengkapan di Oral Test.
- e. Menyampaikan/melaporkan kepada Branch Administrator bila ada keluhan mengenai masalah gedung dan fasilitasnya, baik dari customer/siswa maupun karyawan lain.

6. Office Boy

Peran dan tanggungjawab seorang Office Boy adalah sebagai berikut:

- a. Menjaga kebersihan lantai setiap saat.
- b. Menjaga kebersihan ruang-ruang kantor dan kelas.
- c. Menjaga kebersihan WC dan kamar mandi, secara berkala membuang dan membersihkan tempat sampah.
- d. Membersihkan kaca, papan, reklame, dan halaman luar.
- e. Menyiapkan minuman karyawan dan tamu perusahaan.
- f. Membuat fotocopy untuk guru.

- g. Mengatur dan menjaga duplikat material seperti yang diperintahkan oleh guru.

7. Security

- a. Mengambil langkah-langkah pencegahan/penangkapan maupun tindakan-tindakan yang diperlukan yang dapat mengganggu ketertiban/keamanan di lingkungan kerja.
- b. Mengatur kelancaran lalu lintas keluar masuk halaman gedung secara sopan tetapi tegas.
- c. Mengatur parkir sehingga memudahkan kendaraan bergerak dan mengeluarkannya.
- d. Memberikan kartu parkir khusus kepada pengemudi (bila diperlukan TKP) tanpa memungut uang parkir serta menolak dengan sopan pemberian uang parkir dari kemudi.
- e. Mengawasi kendaraan parkir, agar pemakai area parkir adalah benar-benar tamu/peserta kursus di ILP.
- f. Membina hubungan baik dengan kepolisian setempat, sekurang-kurangnya dengan BINMAS, POLRI sesuai dengan petunjuk Managing Director.
- g. Datang tepat waktu, mengisi jurnal jaga, mencatat dengan sebenarnya setiap kejadian pada saat bertugas, sekurang-kurangnya memuat jam, jenis kursus, bentuk penyelesaian, dan penanggung jawab penyelesaiannya.

- h. Tidak diperkenankan meninggalkan tugas kecuali atas persetujuan pimpinan.
- i. Selalu memperbaharui daftar telepon/alamat penting lainnya serta memasang pada tempat yang mudah dibaca.
- j. Menjaga peralatan-peralatan apa yang menjadi tanggung jawabnya, sedemikian agar selalu siap pakai.
- k. Mengatur tugas pengawalan bila diminta dan meminta bantuan polisi pengawal atas persetujuan HRD bila dipandang perlu.

B. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan responden sebanyak 92 responden. Dalam pengujian ini koefisien korelasi kritis diperoleh dari tabel distribusi r dengan menggunakan $N-2 = 92$ dan taraf signifikan sebesar 5 % diperoleh nilai $r\text{-tabel} = 0,1725$. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika r hitung (untuk r tiap butir pertanyaan terhadap skor total) lebih besar dari nilai r tabel, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Hasil uji validitas dapat dirangkum pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1
Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen Pertanyaan

No	Pertanyaan Keyakinan				Pertanyaan Evaluasi			
	Item Pertanyaan	Corrected item Total Correlation	r tabel	Keterangan	Item Pertanyaan	Corrected item Total Correlation	r tabel	Keterangan
1	Biaya pendidikan	0.5400	0.1725	Valid	Biaya pendidikan	0.4186	0.1725	Valid
2	Fasilitas perpustakaan	0.5778	0.1725	Valid	Fasilitas perpustakaan	0.5295	0.1725	Valid
3	Fasilitas ruang belajar	0.5653	0.1725	Valid	Fasilitas ruang belajar	0.5932	0.1725	Valid
4	Fasilitas komputer dan internet	0.5282	0.1725	Valid	Fasilitas komputer dan internet	0.7370	0.1725	Valid
5	Tempat parkir	0.4957	0.1725	Valid	Tempat parkir	0.4334	0.1725	Valid
6	Kelayakan gedung	0.6508	0.1725	Valid	Kelayakan gedung	0.4430	0.1725	Valid
7	Program pilihan	0.5802	0.1725	Valid	Program pilihan	0.4341	0.1725	Valid
8	Kualitas pengajar	0.6445	0.1725	Valid	Kualitas pengajar	0.5666	0.1725	Valid
9	Pengalaman pengajar	0.5238	0.1725	Valid	Pengalaman pengajar	0.4259	0.1725	Valid
10	Lokasi ILP	0.7074	0.1725	Valid	Lokasi ILP	0.5607	0.1725	Valid
11	Kemudahan transportasi	0.5725	0.1725	Valid	Kemudahan transportasi	0.4864	0.1725	Valid
12	Customer service	0.6345	0.1725	Valid	Customer service	0.5724	0.1725	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2006

Seperti telah dikemukakan diatas bahwa, bila nilai *corrected item total correlation* sama dengan koefisien korelasi kritis ($r\text{-tabel} = 0,1725$) atau lebih, maka butir instrumen dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas tersebut ternyata *corrected item total correlation* semua butir dengan skor total diatas $0,1725$, maka semua butir yang berhubungan dengan keyakinan dan evaluasi terhadap atribut Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta dapat dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Uji Keandalan Instrumen Penelitian (Reliability Test)

Dalam pengujian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. Program SPSS memberikan fasilitas untuk reliabilitas dengan uji statistik *Alpha Cronbach* (rtt). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* (rtt) \geq r tabel (r tabel = 0,1725). Hasil uji reliabilitas dapat ditunjukkan pada Tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach	r table	Keterangan
Keyakinan	0,8801	0,1725	Reliabel
Evaluasi	0,8293	0,1725	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2006

Berdasarkan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien Alpha Cronbach sebesar 0,8801 untuk pertanyaan keyakinan dan sebesar 0,8293 untuk pertanyaan evaluasi, yang keduanya lebih besar dari 0,1725 (r tabel). 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.

C. ANALISIS DATA

1. Analisis Deskriptif

a. Gambaran Umum Responden

Analisa data dalam skripsi ini menggambarkan analisa deskriptif atas jawaban yang diberikan untuk kemudian disajikan dalam bentuk tabel. Analisa deskriptif digambarkan untuk menguraikan tentang karakteristik dari keadaan dari obyek yang diteliti. Responden yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 92 orang, yaitu siswa pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta.

Untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik responden yang akan diteliti (responden) dilakukan pengolahan terhadap data kasar melalui perhitungan statistik deskriptif. 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 11.5 dengan teknik analisa data. Berikut ini disajikan hasil analisis statistik deskriptif yang diperoleh berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden atas dasar pertanyaan dalam kuesioner.

1) Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam menyikapi suatu produk, hal ini berkaitan dengan tingkat kepentingan masing-masing jenis kelamin. Pria dan wanita cenderung berbeda dalam bersikap terhadap objek yang sama.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.3 di bawah ini.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	33	35.9%
Wanita	59	64.1%
Total	92	100.0%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2006

Dari Tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa dari 92 responden, jenis kelamin wanita menunjukkan proporsi terbanyak yaitu 59 responden atau 64,1% sedangkan pria sebanyak 33 responden atau 35,9%. Ini menunjukkan bahwa minat untuk belajar bahasa asing lebih banyak diminati oleh wanita daripada pria, hal ini disebabkan juga karena sifat wanita yang lebih rajin daripada pria sehingga dalam hal belajar di lembaga pendidikan selain di sekolah maupun kampus lebih giat wanita.

2) Usia Responden

Usia seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan sikap responden karena pengetahuan, pandangan, pengalaman dan keyakinan sehingga akan mempengaruhi kepuasan dalam memilih obyek. Tabel 4.4 menunjukkan usia responden.

Tabel 4.4
Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
15 – 18 tahun	46	50.0%
19 – 24 tahun	36	39.1%
Diatas 25 tahun	10	10.9%
Jumlah	92	100.0%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2006

Dari data di atas menunjukkan bahwa responden yang belajar bahasa asing di Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta mayoritas berusia antara 15 - 18 tahun, yaitu sebesar 50,0% atau 46 orang. Sedangkan distribusi usia yang lain yaitu usia antara 19 – 24 tahun sebesar 39,1% atau 36 orang, dan terakhir berusia lebih dari 25 tahun sebesar 10,9% atau 10 orang. Ini disebabkan karena yang belajar di Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta sebagian besar masih sekolah atau masih kuliah.

3) **Tingkat Pengeluaran Biaya Pendidikan**

Berdasarkan pengeluaran biaya pendidikan responden, terdiri atas 3 kelompok, yaitu kelompok kurang dari Rp. 500.0000, Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000, dan lebih dari Rp. 1 .000.0000. Hasil analisis data ini diperoleh frekuensi data seperti ditunjukkan pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran biaya pendidikan

Pengeluaran Biaya Pendidikan	Jumlah	Persentase
< Rp. 500.000	55	59.8%
Rp. 500.000 – Rp 1.000.000	29	31.5%
> Rp. 1 .000.000	8	8.7%
Total	92	100.0%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2006

Dari Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden mayoritas memiliki pengeluaran biaya pendidikan kurang dari Rp. 500.000 yaitu sebesar 59,8% atau 55 orang. Distribusi pengeluaran biaya pendidikan yang lain yaitu Rp 500.000 - Rp. 1.000.000 sebanyak 29 responden atau 31,5%, dan yang mempunyai pengeluaran biaya pendidikan lebih dari Rp 1.000.000 sebesar 8,7% atau 8 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar siswa mengeluarkan biaya pendidikan kurang dari Rp 500.000 ini disebabkan karena program yang diambil siswa adalah program pendidikan bahasa Inggris dan mereka hanya mengambil 1 macam program.

2. Analisis Fishbein

Untuk mengetahui besarnya sikap siswa terhadap atribut pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta digunakan formula Fishbein (indeks sikap). Tujuan digunakannya analisis tersebut mengukur sikap siswa terhadap atribut-atribut pada Lembaga Pendidikan Bahasa

Asing ILP Yogyakarta. Adapun objek yang menjadi dasar pengukuran sikap siswa dalam hal ini adalah atribut-atribut yang ada pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta meliputi biaya pendidikan, fasilitas perpustakaan, fasilitas ruang belajar, fasilitas komputer dan internet, tempat parkir, kelayakan gedung, program pilihan, kualitas pengajar, pengalaman pengajar, lokasi ILP, kemudahan transportasi dan customer service.

Berikut ini diuraikan langkah-langkah perhitungan indek sikap siswa menurut Fishbein sebagai berikut:

a. Menentukan Bobot Keyakinan Siswa

Untuk menentukan bobot skor keyakinan maka langkah yang ditempuh adalah menghitung jumlah jawaban atas pertanyaan yang diberikan berdasarkan tingkat keyakinan. Dari hasil jawaban responden kemudian dikalikan dengan bobot atas jawaban tersebut, yang selanjutnya dibagi dengan jumlah responden, sehingga dapat ditentukan besarnya indek keyakinan (belief) pada masing-masing atribut seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.6
Perhitungan Indeks Keyakinan (bi)

Atribut	STY	TY	RR	Y	SY	Skor	Σ Resp	Rata2
Biaya pendidikan	0	0	18	46	28	102	92	1.11
Fasilitas perpustakaan	2	5	20	34	31	87	92	0.95
Fasilitas ruang belajar	0	6	29	29	28	79	92	0.86
Fasilitas komputer dan internet	0	6	18	43	25	87	92	0.95
Tempat paker	0	4	17	39	32	99	92	1.08
Kelayakan gedung	0	5	18	37	32	96	92	1.04
Program pilihan	1	6	18	42	25	84	92	0.91
Kualitas pengajar	0	4	15	47	26	95	92	1.03
Pengalaman pengajar	1	8	19	39	25	79	92	0.86
Lokasi strategis	0	8	11	42	31	96	92	1.04
Kemudahan transportasi	0	6	19	39	28	89	92	0.97
Customer service	2	5	11	44	30	95	92	1.03

Sumber : Data primer diolah , 2006

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa keyakinan tertinggi responden terhadap Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta terdapat pada atribut biaya pendidikan dengan indeks keyakinan sebesar 1,11. Hal ini berarti siswa yakin bahwa biaya pendidikan bahasa asing di Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta sesuai dengan biaya pendidikan yang dianggarkan. Dan penilaian terendah pada atribut fasilitas ruang belajar dan pengalaman pengajar dengan indek keyakinan sebesar 0,86.

b. Menentukan Bobot Evaluasi

Untuk menentukan bobot evaluasi ini dilakukan dengan menghitung jawaban responden berdasarkan tingkat evaluasi. Hasil jawaban tersebut selanjutnya dikalikan dengan bobot pada masing-masing alternatif jawaban. Perbandingan total skor dengan total responden

menunjukkan besarnya tingkat evaluasi responden terhadap atribut pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Perhitungan Indeks Evaluasi

Atribut	STS	TS	RR	S	SS	Skor	Σ Resp	Rata2
Biaya pendidikan	2	5	18	37	30	88	92	0.96
Fasilitas perpustakaan	1	7	15	28	41	101	92	1.10
Fasilitas ruang belajar	0	3	14	40	35	107	92	1.16
Fasilitas komputer dan internet	3	4	10	42	33	98	92	1.07
Tempat parkir	3	9	14	35	31	82	92	0.89
Kelayakan gedung	0	10	13	33	36	95	92	1.03
Program pilihan	1	5	12	38	36	103	92	1.12
Kualitas pengajar	1	7	9	31	44	110	92	1.20
Pengalaman pengajar	5	9	15	31	32	76	92	0.83
Lokasi strategis	1	4	17	36	34	98	92	1.07
Kemudahan transportasi	0	2	15	43	32	105	92	1.14
Customer service	2	5	14	39	32	94	92	1.02

Sumber : Data primer diolah , 2006

Dari hasil perhitungan rata-rata skor evaluasi dapat diketahui bahwa atribut kualitas pengajar merupakan atribut yang diunggulkan oleh siswa berdasarkan evaluasi. Hal ini berarti siswa setuju pengajar di Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta sudah mempunyai kualitas yang baik. Sedangkan nilai terendah adalah atribut pengalaman pengajar yang mempunyai nilai rata-rata sebesar 0,83.

c. Menentukan Indeks Sikap Siswa (Ao)

Setelah dilakukan penskoran terhadap hasil jawaban keyakinan (bi) dan skor evaluasi (ei) maka dapat dihitung besarnya indeks sikap

siswa pada masing-masing atribut. Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan indeks sikap siswa adalah :

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

Dengan rumus diatas maka dapat ditampilkan rata-rata hasil sikap siswa yang diperoleh dari hasil perkalian antara skor keyakinan b_i dengan skor evaluasi e_i pada masing-masing responden.

Tabel 4.8
Indeks Sikap Siswa

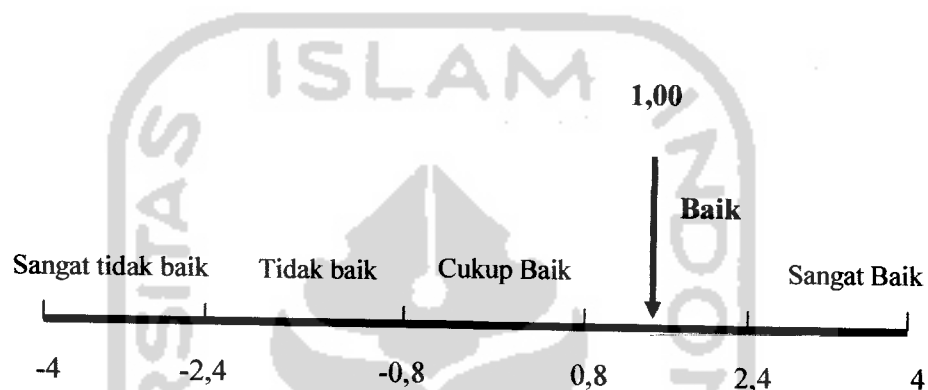
Atribut	Sikap	Kategori
	Ao	
Biaya pendidikan	1.07	Baik
Fasilitas perpustakaan	1.07	Baik
Fasilitas ruang belajar	0.91	Baik
Fasilitas komputer dan internet	0.89	Baik
Tempat parker	0.82	Baik
Kelayakan gedung	1.04	Baik
Program pilihan	1.20	Baik
Kualitas pengajar	1.24	Baik
Pengalaman pengajar	0.61	Baik
Lokasi strategis	1.04	Baik
Kemudahan transportasi	1.04	Baik
Customer service	1.08	Baik
Rata-rata sikap keseluruhan	1.00	Baik

Sumber : Data primer diolah, 2006

Dari Tabel 4.8 diatas terlihat bahwa skor maksimum sebesar 4 dan skor minimum sebesar -4, dengan membagi menjadi 5 kelas interval maka dapat disusun interval kelas sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{4 - (-4)}{5} = 1,6$$

Skor sikap antara -4 s/d -2,4	: Sangat tidak baik
Skor sikap antara -2,39 s/d -0,79	: Tidak baik
Skor sikap antara -0,8 s/d 0,8	: Cukup Baik
Skor sikap antara 0,79 s/d 2,39	: Baik
Skor sikap antara 2,4 s/d 4	: Sangat Baik

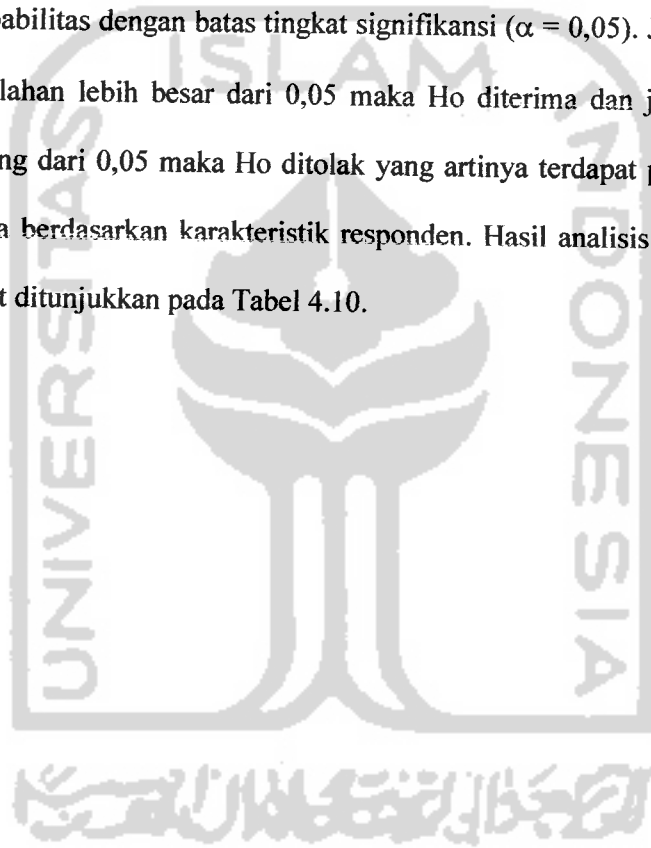


Dari hasil perhitungan indeks sikap siswa terhadap atribut pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta dapat diketahui besarnya indeks siswa (A_o) adalah sebesar 1,00.

Berdasar Tabel 4.8 diatas berarti sikap siswa terhadap atribut Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta adalah **baik** dengan skor 12,01. Hal ini terlihat dari besarnya indeks sikap tersebut berada pada range antara 0,8 sampai 2,4. Sedangkan sikap siswa terhadap atribut kualitas pengajar merupakan sikap yang paling tinggi dengan indeks sikap sebesar 1,24. Sedangkan atribut pengalaman pengajar merupakan atribut yang mempunyai penilaian paling rendah dari siswa dengan indeks sikap sebesar 0,61.

3. Analisa Kruskal Wallis

Hipotesis penelitian menyatakan tidak terdapat perbedaan sikap siswa dalam memilih Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta berdasarkan karakteristik siswa. Untuk menjawab hipotesis penelitian ini digunakan alat analisis yaitu uji *Kruskal Wallis Test*. Keputusan dalam menerima atau menolak H_0 dilakukan dengan membandingkan probabilitas dengan batas tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). Jika probabilitas kesalahan lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan jika probabilitas kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak yang artinya terdapat perbedaan sikap siswa berdasarkan karakteristik responden. Hasil analisis *Kruskal Wallis* dapat ditunjukkan pada Tabel 4.10.



Tabel 4.10

Hasil Uji Kruskal Wallis Pada Sikap Siswa Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta Berdasarkan Karakteristik Responden

Atribut	Jenis Kelamin		Usia			Pengeluaran biaya pendidikan			
	Pria	Wanita	15-18 th	19 - 25 th	> 25 th	< Rp.500 000	Rp.500.000 - 1 jt	> Rp.1 jt	Sig
Biaya pendidikan	1.0303	1.0847	0.674	1.389	1.700	No Sig	0.582	1.586	Sig
Fasilitas perpustakaan	1.0303	1.0847	0.957	1.056	1.600	No Sig	1.000	1.069	No Sig
Fasilitas ruang belajar	1.0303	0.8475	0.652	1.222	1.000	No Sig	0.745	1.138	No Sig
Fasilitas komputer dan internet	1.0303	0.8136	0.565	1.278	1.000	No Sig	0.709	1.000	No Sig
Tempat parkir	0.7576	0.8475	0.543	0.944	1.600	No Sig	0.727	0.793	No Sig
Kelayakan gedung	1.1818	0.9661	0.935	1.028	1.600	No Sig	1.018	0.897	No Sig
Program pilihan	1.3030	1.1356	0.674	1.611	2.100	Sig	0.745	1.552	Sig
Kualitas pengajar	1.3333	1.1864	0.913	1.472	1.900	No Sig	1.018	1.414	No Sig
Pengalaman pengajar	0.5152	0.6610	0.478	0.667	1.000	No Sig	0.545	0.552	No Sig
Lokasi strategis	0.7273	1.2203	0.957	1.194	0.900	No Sig	1.127	0.862	No Sig
Kemudahan transportasi	1.6364	0.7119	0.826	1.194	1.500	No Sig	0.982	0.966	No Sig
Customer service	1.0606	1.0847	0.848	1.194	1.700	No Sig	0.964	1.000	No Sig

Sumber : Data primer diolah, 2006

a. Perbedaan Sikap Siswa Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil perhitungan Kruskal Wallis Test dapat ditunjukkan pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa kelompok siswa Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta menunjukkan bahwa kelompok pria mempunyai sikap yang paling baik pada atribut kemudahan transportasi dengan indek sikap sebesar 1,6364 dan sikap terendah pada atribut pengalaman pengajar dengan indek sikap sebesar 0,515. Sehingga kecenderungan pada pria lebih menitikberatkan pada atribut kemudahan transportasi.

Sedangkan responden wanita, sikap tertinggi terjadi pada atribut lokasi ILP dengan indeks sikap sebesar 1,220. sikap terendah pada atribut pengalaman pengajar dengan indek sikap sebesar 0,661. Dengan demikian kecenderungan wanita dalam menyikapi Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta terletak pada atribut lokasi ILP.

Dari hasil Uji signifikansi menunjukkan bahwa atribut kemudahan transportasi terjadi perbedaan sikap yang signifikan, sedangkan untuk atribut yang lain tidak menunjukkan perbedaan sikap yang signifikan berdasarkan jenis kelamin. Hal ini berarti pria memberikan sikap yang berbeda dengan wanita pada atribut kemudahan transportasi, dimana sikap pria lebih baik dibandingkan dengan sikap wanita terhadap atribut kemudahan transportasi tersebut. Hal ini disebabkan karena wanita biasanya lebih menyukai lokasi yang mudah dijangkau dengan alat transportasi umum. Dengan adanya perbedaan sikap berdasarkan jenis kelamin

tersebut telah diketahui bahwa wanita lebih menyukai lokasi strategis dimana lokasi mudah dijangkau dengan alat transportasi dibandingkan dengan pria. Sehingga Lembaga Bahasa Asing ILP Yogyakarta dapat menyikapi adanya perbedaan tersebut, guna menambah kualitas perusahaannya. Dengan cara membuka cabang baru yang terletak yang lebih strategis, terletak ditengah-tengah kota dan terletak dekat dengan sekolah siswa itu sendiri. Karena wanita lebih suka memilih letak Lembaga Bahasa Asing ILP yang dekat dengan tempat tinggalnya atau tempat dia indekost.

b. Perbedaan Sikap Siswa Berdasarkan Usia Responden

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kelompok responden 15 – 18 tahun telah memberikan sikap tertinggi pada atribut lokasi strategis dan fasilitas perpustakaan dengan indeks sikap sebesar 0,957 dan sikap terendah terjadi pada atribut pengalaman pengajar dengan indeks sikap sebesar 0,478. Sehingga kecenderungan kelompok responden berusia 15 – 18 tahun menyikapi pada atribut fasilitas perpustakaan dan pengalaman lokasi ILP.

Begitu juga dengan responden yang berusia antara 19 – 25 tahun dengan sikap tertinggi terjadi pada atribut program pilihan dengan indeks sikap sebesar 1,611 dan sikap terendah terjadi pada atribut pengalaman pengajar dengan indeks sikap 0,667. Dengan demikian kelompok responden yang berusia antara 19 – 25 tahun memiliki kecenderungan dalam menyikapi Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta pada atribut program pilihan.

Sedangkan kelompok responden yang berusia lebih dari 25 tahun telah memberikan sikap yang paling tinggi pada atribut program pilihan dengan indeks sikap sebesar 2,100, sedangkan sikap terendah terjadi pada atribut lokasi ILP dengan indeks sikap sebesar 0,900. Hal ini berarti kecenderungan sikap siswa pada kelompok ini dalam menyikapi Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta pada atribut program pilihan.

Dari hasil Uji signifikansi menunjukkan bahwa atribut program pilihan adalah signifikan, sedangkan atribut yang lain tidak signifikan. Artinya bahwa berdasarkan usia responden sikap siswa terhadap atribut program pilihan berbeda secara signifikan, sedangkan atribut yang lain mempunyai sikap yang sama. Berdasarkan tabel juga menunjukkan bahwa semakin tua usia responden maka semakin tinggi sikap siswa terhadap atribut program pilihan. Hal ini menunjukkan bahwa program pilihan yang ditawarkan oleh Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta sesuai dengan keinginan siswa dan semua kalangan. Adanya perbedaan ini sebaiknya Lembaga Bahasa Asing ILP Yogyakarta, menambah program pilihan yang ditawarkan. Untuk responden yang berumur antara 15-18 th dengan menambah program yang sesuai dengan kemampuan dan wawasan yang baru. Serta menambah tingkatan dalam program didalamnya, dimana berbeda dengan responden yang berumur lebih tua. Karena semakin tua umur responden, semakin tinggi tujuan program yang akan dipilihnya.

c. Perbedaan Sikap Siswa Berdasarkan Pengeluaran Biaya Pendidikan

Dari hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa kelompok responden yang menggunakan Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta berdasarkan pengeluaran biaya pendidikan.

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa siswa Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta yang memiliki pengeluaran kurang dari Rp. 500.000 telah memberikan sikap paling tinggi pada atribut lokasi strategis dengan indek sikap 1,127, sedangkan sikap terendah terjadi pada atribut pengalaman pengajar dengan indeks sikap 0,545. Dengan demikian kecenderungan responden yang memiliki pengeluaran kurang dari Rp. 500.000 dalam menyikapi Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta pada atribut lokasi ILP.

Sedangkan kelompok responden yang memiliki biaya pendikan antara Rp 500.000 – Rp 1.000.000 responden telah memberikan sikap tertinggi pada atribut biaya pendidikan dengan indeks sikap 1,586 dan sikap terendah terjadi pada atribut pengalaman pengajar dengan indeks sikap sebesar 0,552. Dengan demikian kecenderungan siswa ini dalam menyikapi Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta adalah pada atribut biaya pendidikan.

Untuk kelompok responden yang memiliki pengeluaran biaya pendidikan lebih dari 1juta rupiah responden telah memberikan sikap paling tinggi pada atribut program pilihan dengan indeks sikap 3,000 dan sikap terendah pada atribut lokasi ILP dengan indeks sikap 1,125. Hal ini berarti kecenderungan siswa yang memiliki

pengeluaran biaya pendidikan lebih dari 1 juta rupiah dalam menyikapi Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta adalah pada atribut program pilihan.

Dari hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa sikap siswa yang menggunakan Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta berdasarkan pengeluaran biaya pendidikan pada atribut biaya pendidikan dan program pilihan terdapat perbedaan yang signifikan sedangkan pada atribut yang lain tidak signifikan. Hal ini disebabkan karena seseorang yang mempunyai anggaran untuk belajar bahasa asing yang besar akan menganggap bahwa biaya di ILP Yogyakarta murah, akan tetapi yang seseorang yang mempunyai anggaran yang kecil dengan akan menganggap bahwa biaya kursus bahasa asing di ILP Yogyakarta tidak murah. Selain itu adanya perbedaan berdasarkan program pilihan disebabkan karena program pilihan yang diambil semakin tinggi tingkatannya atau program pilihan yang diambil semakin banyak maka secara otomatis anggaran yang dikeluarkan akan semakin besar. Guna menyikapi perbedaan yang signifikan tersebut maka Lembaga Bahasa Asing ILP Yogyakarta, mengelompokkan program yang ditawarkan lebih bervariasi, sesuai dengan harga. Semakin berkualitas dan lengkap program yang ditawarkan maka biaya kursus yang ditawarkan semakin mahal. Kualitas program yang tinggi biaya kursus, harus diberikan kualitas pengajar yang *Native Speaker* dan berpengalaman. Oleh karena itu pihak Lembaga Bahasa Asing ILP, mampu menawarkan program pilihan yang ditawarkan sesuai dengan anggaran biaya calon siswanya.

D. Implikasi dan Pembahasan

Hasil temuan penelitian ini mempunyai beberapa implikasi diantaranya :

- a) Adanya sikap siswa yang tergolong baik pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta, hal ini membuktikan bahwa siswa yang belajar di ILP Yogyakarta memberikan sikap yang baik. Hal ini disebabkan karena pihak Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta selalu memperhatikan dan meningkatkan atribut-atribut yang meliputi harga biaya pendidikan fasilitas, perpustakaan, fasilitas ruang belajar, fasilitas komputer dan internet, tempat parkir, kelayakan gedung, program pilihan, kualitas pengajar, pengalaman pengajar, lokasi ILP, kemudahan transportasi dan customer service.
- b) Dari hasil analisis Kruskal Wallis berdasarkan jenis kelamin , sikap siswa terhadap Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta terdapat perbedaan yang berarti pada atribut kemudahan transportasi. Hal ini disebabkan karena pria tidak terlalu mempermasalahkan lokasi ILP Yogyakarta, sedangkan wanita biasanya lebih senang lokasi ILP terletak didekat kampus atau sekolah siswa. Berdasarkan usia responden, program pilihan, terdapat sikap yang berbeda antara siswa yang berusia 15 – 18 tahun, usia antara 19 – 25 tahun dan yang berusia di atas 25 tahun. Hal ini disebabkan karena usia yang berbeda maka program pilihan yang akan diambil juga akan berbeda, untuk yang berusia muda biasanya mengambil program *General*

English sedangkan untuk usia yang tua biasanya mengambil *Talking English* atau *Test of English as a Foreign Language* – TOEFL

- c) Berdasarkan pengeluaran biaya pendidikan atribut biaya pendidikan dan program pilihan terdapat perbedaan sikap yang signifikan. Hal ini berarti sikap yang dimiliki oleh responden yang memiliki pengeluaran biaya pendidikan kurang dari Rp 500.000 berbeda dengan siswa yang memiliki pengeluaran biaya pendidikan antara Rp 500.000 sampai 1 juta dan lebih dari 1 juta. Semakin tinggi anggaran untuk biaya pendidikan maka tidak akan memperlakukan biaya pendidikan atau menganggap biaya pendidikan murah, akan tetapi anggaran pendidikan yang kecil akan mempunyai anggapan bahwa biaya pendidikan di ILP cukup mahal. Sedangkan dari segi program pilihan, semakin tinggi program pilihan yang diambil, atau semakin banyak program pilihan yang diambil maka biaya pengeluaran pendidikan akan semakin banyak.

Langkah yang sebaiknya ditempuh oleh pihak manajemen Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta adalah mengevaluasi terhadap harga biaya pendidikan fasilitas, perpustakaan, fasilitas ruang belajar, fasilitas komputer dan internet, tempat parkir, kelayakan gedung, program pilihan, kualitas pengajar, pengalaman pengajar, lokasi strategis, kemudahan transportasi dan customer service, sehingga tidak memberikan penilaian sikap yang berbeda.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan karakteristik responden pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta sebagian besar siswa adalah wanita yaitu sebesar 64,1 persen, berusia muda yaitu antara 15 – 18 tahun sebesar 50,0%, dan memiliki pengeluaran biaya pendidikan kurang dari Rp 500.000 yaitu sebesar 59,8 persen. Hal ini menunjukkan bahwa profil siswa yang menggunakan Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta merupakan usia muda atau masih usia sekolah, dengan tingkat pengeluaran yang kecil
2. Berdasarkan Analisis Fishbein dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Sikap siswa terhadap atribut yang ditawarkan oleh Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta adalah baik.
 - b. Sedangkan atribut yang memberikan sikap tertinggi adalah atribut kualitas pengajar. Selanjutnya diikuti oleh atribut lokasi strategis, kemudahan transportasi, kelayakan gedung, biaya pendidikan, customer service, fasilitas perpustakaan, program pilihan, fasilitas komputer dan internet, fasilitas ruang belajar serta pengalaman pengajar.

3. Berdasarkan pengujian hipotesis disimpulkan bahwa:
 - a. Berdasarkan jenis kelamin terdapat perbedaan yang sikap siswa terhadap atribut kemudahan transportasi atau lokasi yang terletak ditengah-tengah sekolah siswa.
 - b. Berdasarkan usia pada atribut program pilihan terdapat perbedaan sikap siswa pada Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta. Hal ini berarti siswa yang berusia muda akan berbeda dalam pilihan program yang ada dibandingkan dengan responden yang berusia tua.
 - c. Berdasarkan pengeluaran biaya pendidikan pada atribut biaya pendidikan dan program pilihan terdapat perbedaan yang signifikan pada pengguna Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta. Hal ini berarti responden yang memiliki pengeluaran biaya pendidikan berbeda akan memberikan sikap yang berbeda pula terhadap atribut biaya pendidikan dan program pilihan.

B. Saran

a. Bagi ILP Yogyakarta

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian sebagaimana telah dimuka, dapat disampaikan suatu pandangan terhadap segala upaya yang berkaitan dengan dimensi pelayanan jasa yang selama ini diberikan guna pengguna Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta, dengan tetap tidak mengecilkan arti upaya tersebut, pihak

Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta dapat menerima kenyataan bahwa upaya tersebut masih terdapat beberapa atribut yang disikapi cukup oleh beberapa kelompok siswa. Adapun atribut yang paling rendah disikapi oleh siswa adalah atribut pengalaman pengajar. Oleh karena itu disarankan meningkatkan kualitas pengajar dalam pemilihan pengajar yang banyak atau lebih berpengalaman sebelum menjadi pengajar di Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta. Untuk itu kualitas sumber daya manusia hendaknya ditingkatkan misalnya dengan penerimaan pengajar yang berkualitas dan berpengalaman, sehingga mampu menjadi pengajar yang mampu memberikan inovatif di dalam Lembaga Pendidikan Bahasa Asing ILP Yogyakarta.

b. Bagi Siswa ILP Yogyakarta

Keputusan untuk menjadi siswa ILP Yogyakarta didasari dengan pertimbangan yang matang. Untuk itu, diharapkan selalu mengikuti proses pembelajaran dengan rajin dan rekun agar setelah keluar dapat menguasai bahasa Inggris dengan baik. Selain itu, perlu meningkatkan wawasan dan pengembangan pengetahuan yang didapat dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh ILP Yogyakarta.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang tertarik tentang sikap konsumen agar dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan atribut yang berbeda dan sampel penelitian yang lebih banyak, agar hasil penelitian yang didapatkan lebih melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Albari(a), (1999), *Sikap Konsumen Dalam Membeli Ayam Goreng di Yogyakarta*. Penelitian (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Albari, (1999), *Sikap Konsumen: Pemilihan Model dan Penelitiannya*. *Jurnal Siasat dan Bisnis*, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Dharmesta, B.S dan Handoko, T. Hani (1987), *Manajemen Pemasaran; Analisis Prilaku Konsumen*, Edisi II, Liberty, Yogyakarta.
- Engel, James, F. et.al. (2001). *Perilaku Konsumen*, Edisi Ketujuh, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Husein Umar, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ipada, (2003). *Analisis Sikap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet di P.T Kaledia Yogyakarta*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Milenium Edition, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Prodi Manajemen FE-UII (2003). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Cetakan pertama: Edisi 2003. Yogyakarta: Tim UII Press.
- Rahmat, J. 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Rangkuti, F, (2003), *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sadyadharma, (1999). *Statistik Non Parametrik Praktis*. Cetakan pertama. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Satya Wacana. Salatiga.
- Santosa, B.P dan Ashari. (2005). *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, ANDI, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2005). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfa Beta.
- Sumarwan, U., (2002). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Andi Offset, Yogyakarta.

Uyanto, S.S. (2006). *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*, Edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta



LAMPURAN

للمرجع والتمتع بالعلم

Yogyakarta, Juli 2006

Kepada Yth.

Siswa/Siswi Lembaga Bahasa Asing
ILP Yogyakarta

Assalamu'alaiikum Wr.Wb.

Saya mahasiswa Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen Universitas Islam Yogyakarta, pada saat ini sedang melakukan penelitian skripsi sebagai salah satu persyaratan tugas akhir dengan judul: **ANALISIS SIKAP SISWA DALAM MEMILIH LEMBAGA PENDIDIKAN BAHASA ASING ILP YOGYAKARTA.** Dengan ini, saya mengharapkan bantuan saudara/i siswa Lembaga Bahasa Asing ILP Yogyakarta untuk mengisi angket yang saya sertakan. Angket ini semata-mata hanya sebagai data untuk penelitian skripsi. Oleh karena itu, agar hasil dari penelitian ini mendekati kenyataan, dimohon dengan segala hormat Saudara/i dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Dalam hal ini tidak ada jawaban yang salah atau pun benar, jawaban Saudara/i merupakan pedapat dan pengalaman yang telah Saudara/i rasakan sebagai siswa ILP Yogyakarta.

Atas perhatian, partisipasi dan bantuan yang saudara/i berikan, saya ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaiikum Wr.Wb.

Hormat Saya,

Irma Kirana

- 3) Saya yakin ruang belajar ILP dilengkapi dengan ruangan AC, guna kenyamanan proses belajar?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 4) Saya yakin ILP Yogyakarta mempunyai fasilitas komputer dan internet?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 5) Saya yakin bahwa Tempat parkir yang disediakan oleh ILP Yogyakarta cukup luas untuk kendaraan siswa?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 6) Saya yakin fasilitas gedung yang dimiliki oleh ILP Yogyakarta sudah layak dan memadai untuk pelaksanaan proses belajar siswa?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 7) Saya yakin program pilihan yang ditawarkan oleh ILP Yogyakarta sudah sesuai dengan kebutuhan saya dan semua kalangan?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 8) Saya yakin pengajar di ILP Yogyakarta berkualitas baik?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 9) Saya yakin pengajar di ILP Yogyakarta mempunyai pengalaman yang memadai dan sesuai dengan bidangnya?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 10) Saya yakin lokasi ILP Yogyakarta sangat strategis karena terletak didekat sekolah saya?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin

- 11) Saya yakin letak ILP Yogyakarta mudah terjangkau dengan alat transportasi?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 12) Saya yakin pelayanan *Customer service* ILP Yogyakarta terhadap siswa sangat ramah dan baik?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin

C. PERNYATAAN EVALUASI SISWA

Pernyataan-pernyataan yang tertulis di bawah ini merupakan pernyataan yang berhubungan dengan sikap Saudara/i setelah menjadi siswa ILP Yogyakarta.

Saya mohon Saudara/i **memberi mohon tanda silang (X)** pada salah satu jawaban pernyataan di bawah ini.

- 1) Saya setuju terhadap biaya pendidikan yang ditentukan ILP Yogyakarta sesuai dengan anggaran pendidikan saya?
- a. Sangat Setuju c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
- 2) Saya setuju dengan fasilitas perpustakaan yang disediakan oleh ILP Yogyakarta sudah lengkap?
- a. Sangat Setuju c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
- 3) Saya setuju dengan ruang belajar ILP dilengkapi dengan ruangan AC, guna kenyamanan proses belajar?
- a. Sangat Setuju c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju

- 4) Saya setuju ILP Yogyakarta telah mempunyai fasilitas komputer dan internet?
- a. Sangat Setuju c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
- 5) Saya setuju bahwa tempat parkir yang disediakan oleh ILP Yogyakarta cukup luas untuk kendaraan siswa?
- a. Sangat Setuju c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak setuju
- 6) Saya setuju fasilitas gedung yang dimiliki oleh ILP Yogyakarta sudah layak dan memadai untuk pelaksanaan proses belajar siswa?
- a. Sangat Setuju c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
- 7) Saya setuju program pilihan yang ditawarkan oleh ILP Yogyakarta sudah sesuai dengan kebutuhan saya dan semua kalangan?
- a. Sangat Setuju c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
- 8) Saya setuju pengajar di ILP Yogyakarta berkualitas baik?
- a. Sangat Setuju c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
- 9) Saya setuju pengajar di ILP Yogyakarta mempunyai pengalaman yang memadai dan sesuai dengan bidangnya?
- a. Sangat Setuju c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
- 10) Saya setuju lokasi ILP Yogyakarta sangat strategis karena terletak didekat sekolah saya?
- a. Sangat Setuju c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju
- 11) Saya setuju letak ILP Yogyakarta mudah terjangkau dengan alat transportasi?
- a. Sangat Setuju c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Setuju

12) Saya setuju pelayanan *Customer service* ILP Yogyakarta terhadap siswa sangat ramah dan baik?

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Ragu-ragu
- d. Tidak Yakin
- e. Sangat Tidak Setuju



DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Identitas Responden		
	Gender	Usia	Biaya Pendidikan
1	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
2	Pria	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
3	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
4	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
5	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
6	Pria	Di atas 25 tahun	>= Rp 1.000.000
7	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
8	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
9	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
10	Pria	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
11	Wanita	Di atas 25 tahun	>= Rp 1.000.000
12	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
13	Wanita	Di atas 25 tahun	>= Rp 1.000.000
14	Pria	19 - 24 tahun	>= Rp 1.000.000
15	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
16	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
17	Pria	15 - 18 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
18	Pria	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
19	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
20	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
21	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
22	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
23	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
24	Pria	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
25	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
26	Pria	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
27	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
28	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
29	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
30	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
31	Pria	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
32	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
33	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
34	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
35	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
36	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
37	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
38	Pria	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
39	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
40	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
41	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
42	Wanita	Di atas 25 tahun	>= Rp 1.000.000
43	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
44	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000

45	Wanita	15 - 18 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
46	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
47	Pria	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
48	Pria	15 - 18 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
49	Pria	Di atas 25 tahun	>= Rp 1.000.000
50	Pria	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
51	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
52	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
53	Pria	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
54	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
55	Pria	Di atas 25 tahun	>= Rp 1.000.000
56	Pria	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
57	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
58	Wanita	15 - 18 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
59	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
60	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
61	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
62	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
63	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
64	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
65	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
66	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
67	Wanita	15 - 18 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
68	Wanita	Di atas 25 tahun	=< Rp 500.000
69	Wanita	19 - 24 tahun	>= Rp 1.000.000
70	Wanita	15 - 18 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
71	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
72	Pria	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
73	Wanita	15 - 18 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
74	Wanita	15 - 18 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
75	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
76	Pria	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
77	Pria	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
78	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
79	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
80	Pria	15 - 18 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
81	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
82	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
83	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
84	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
85	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
86	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
87	Pria	Di atas 25 tahun	=< Rp 500.000
88	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
89	Wanita	Di atas 25 tahun	=< Rp 500.000
90	Pria	Di atas 25 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
91	Wanita	15 - 18 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
92	Pria	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	BI1	1.1087	.7180	92.0
2.	BI2	.9565	.9007	92.0
3.	BI3	.9022	.9383	92.0
4.	BI4	.9457	.8434	92.0
5.	BI5	1.0652	.8491	92.0
6.	BI6	1.0217	.8768	92.0
7.	BI7	.9239	.9167	92.0
8.	BI8	1.0435	.7972	92.0
9.	BI9	.8587	.9088	92.0
10.	BI10	1.0435	.9007	92.0
11.	BI11	.9674	.8827	92.0
12.	BI12	1.0326	.9312	92.0

Item Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BI1	10.7609	41.8982	.5400	.8729
BI2	10.9130	40.0363	.5778	.8704
BI3	10.9674	39.8561	.5653	.8713
BI4	10.9239	41.0161	.5282	.8732
BI5	10.8043	41.3020	.4957	.8750
BI6	10.8478	39.4931	.6508	.8661
BI7	10.9457	39.8761	.5802	.8703
BI8	10.8261	40.2771	.6445	.8670
BI9	11.0109	41.6372	.4238	.8796
BI10	10.8261	38.6947	.7074	.8625
BI11	10.9022	40.2431	.5725	.8707
BI12	10.8376	39.1789	.6345	.8669

Reliability Coefficients

N of Cases = 92.0

N of Items = 12

Alpha = .8801

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E11	.9565	.9712	92.0
2.	E12	1.0978	1.0061	92.0
3.	E13	1.1630	.8022	92.0
4.	E14	1.0652	.9699	92.0
5.	E15	.8913	1.0839	92.0
6.	E16	1.0320	.9884	92.0
7.	E17	1.1190	.9120	92.0
8.	E18	1.1950	.9748	92.0
9.	E19	.8261	1.1730	92.0
10.	E110	1.0652	.9115	92.0
11.	E111	1.1413	.7643	92.0
12.	E112	1.0217	.9605	92.0

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E11	11.6196	40.5240	.4186	.8219
E12	11.4783	38.9775	.5295	.8129
E13	11.4136	39.9814	.5932	.8099
E14	11.5109	40.3186	.4370	.8204
E15	11.6848	39.5589	.4334	.8216
E16	11.5130	40.1190	.4430	.8201
E17	11.4365	40.7563	.4341	.8205
E18	11.3804	38.8097	.5666	.8099
E19	11.7500	39.6247	.4259	.8235
E110	11.5109	39.3955	.5607	.8108
E111	11.4348	41.2814	.4864	.8175
E112	11.5543	38.8651	.5724	.8095

Reliability Coefficients

N of Cases = 92.0

N of Items = 12

Alpha = .8293

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	33	35.9	35.9	35.9
	Wanita	59	64.1	64.1	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 18 tahun	46	50.0	50.0	50.0
	19 - 24 tahun	36	39.1	39.1	89.1
	Di atas 25 tahun	10	10.9	10.9	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Pengeluaran Biaya Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Di bawah Rp.500.000	55	59.8	59.8	59.8
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	31.5	31.5	91.3
	Di atas Rp.1.000.000	8	8.7	8.7	100.0
	Total	92	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Biaya pendidikan	Pria	33	1.0303	1.77632	-4.00	4.00
	Wanita	59	1.0847	1.56787	-4.00	4.00
	Total	92	1.0652	1.63616	-4.00	4.00
Fasilitas perpustakaan	Pria	33	1.0303	1.75864	-2.00	4.00
	Wanita	59	1.0847	1.78391	-4.00	4.00
	Total	92	1.0652	1.76538	-4.00	4.00
Fasilitas ruang belajar	Pria	33	1.0303	1.33428	-1.00	4.00
	Wanita	59	.8475	1.54042	-2.00	4.00
	Total	92	.9130	1.46499	-2.00	4.00
Fasilitas komputer dan internet	Pria	33	1.0303	1.86220	-4.00	4.00
	Wanita	59	.8136	1.55890	-4.00	4.00
	Total	92	.8913	1.66711	-4.00	4.00
Tempat parkir	Pria	33	.7576	1.65888	-2.00	4.00
	Wanita	59	.8475	1.73019	-4.00	4.00
	Total	92	.8152	1.69634	-4.00	4.00
Kelayakan gedung	Pria	33	1.1818	1.74023	-2.00	4.00
	Wanita	59	.9661	1.61849	-2.00	4.00
	Total	92	1.0435	1.65691	-2.00	4.00
Program pilihan	Pria	33	1.3030	1.79382	-2.00	4.00
	Wanita	59	1.1356	1.50238	-1.00	4.00
	Total	92	1.1957	1.60521	-2.00	4.00
Kualitas pengajar	Pria	33	1.3333	1.65202	-2.00	4.00
	Wanita	59	1.1864	1.62390	-2.00	4.00
	Total	92	1.2391	1.62649	-2.00	4.00
Pengalaman pengajar	Pria	33	.5152	1.25303	-2.00	4.00
	Wanita	59	.6610	1.72817	-4.00	4.00
	Total	92	.6087	1.56862	-4.00	4.00
Lokasi strategis	Pria	33	.7273	1.39805	-2.00	4.00
	Wanita	59	1.2203	1.54326	-2.00	4.00
	Total	92	1.0435	1.50394	-2.00	4.00
Kemudahan transportasi	Pria	33	1.6364	1.41019	.00	4.00
	Wanita	59	.7119	1.30054	-2.00	4.00
	Total	92	1.0435	1.40574	-2.00	4.00
Customer service	Pria	33	1.0606	1.51944	-2.00	4.00
	Wanita	59	1.0847	1.63252	-4.00	4.00
	Total	92	1.0761	1.58450	-4.00	4.00

NPar Tests

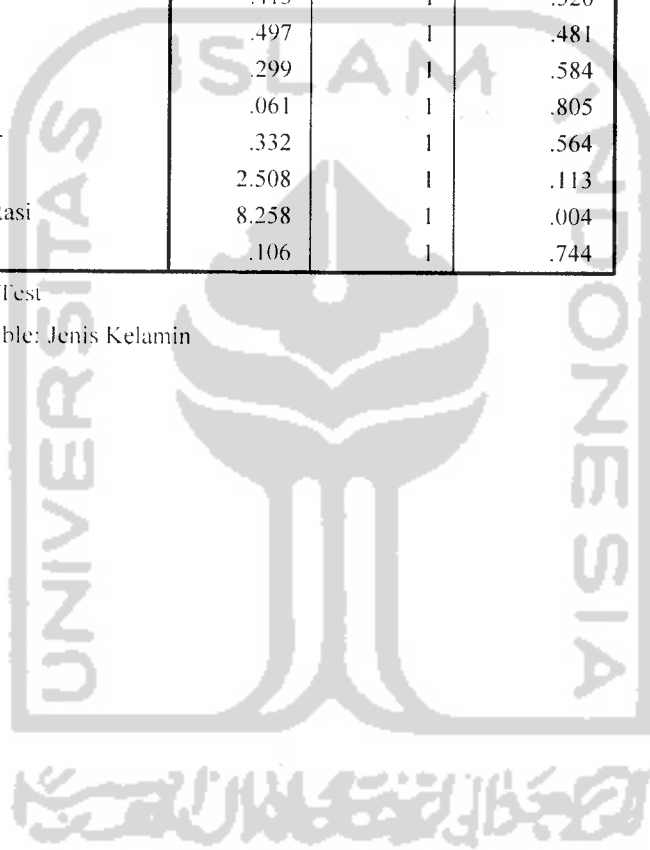
Kruskal-Wallis Test

Test Statistics^{a,b}

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Biaya pendidikan	.239	1	.625
Fasilitas perpustakaan	.082	1	.774
Fasilitas ruang belajar	.260	1	.610
Fasilitas komputer dan internet	1.036	1	.309
Tempat parkir	.413	1	.520
Kelayakan gedung	.497	1	.481
Program pilihan	.299	1	.584
Kualitas pengajar	.061	1	.805
Pengalaman pengajar	.332	1	.564
Lokasi strategis	2.508	1	.113
Kemudahan transportasi	8.258	1	.004
Customer service	.106	1	.744

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Jenis Kelamin



Diskriptif

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Biaya pendidikan	15 - 18 tahun	46	.6739	1.43069	-4.00	4.00
	19 - 24 tahun	36	1.3889	1.79329	-4.00	4.00
	Di atas 25 tahun	10	1.7000	1.63639	.00	4.00
	Total	92	1.0652	1.63616	-4.00	4.00
Fasilitas perpustakaan	15 - 18 tahun	46	.9565	1.93168	-4.00	4.00
	19 - 24 tahun	36	1.0556	1.67237	-2.00	4.00
	Di atas 25 tahun	10	1.6000	1.26491	.00	4.00
	Total	92	1.0652	1.76538	-4.00	4.00
Fasilitas ruang belajar	15 - 18 tahun	46	.6522	1.41763	-2.00	4.00
	19 - 24 tahun	36	1.2222	1.41646	-2.00	4.00
	Di atas 25 tahun	10	1.0000	1.76383	-2.00	4.00
	Total	92	.9130	1.46499	-2.00	4.00
Fasilitas komputer dan internet	15 - 18 tahun	46	.5652	1.69512	-4.00	4.00
	19 - 24 tahun	36	1.2778	1.36510	-1.00	4.00
	Di atas 25 tahun	10	1.0000	2.30940	-4.00	4.00
	Total	92	.8913	1.66711	-4.00	4.00
Tempat parkir	15 - 18 tahun	46	.5435	1.77271	-4.00	4.00
	19 - 24 tahun	36	.9444	1.60258	-2.00	4.00
	Di atas 25 tahun	10	1.6000	1.50555	.00	4.00
	Total	92	.8152	1.69634	-4.00	4.00
Kelayakan gedung	15 - 18 tahun	46	.9348	1.58328	-2.00	4.00
	19 - 24 tahun	36	1.0278	1.90467	-2.00	4.00
	Di atas 25 tahun	10	1.6000	.84327	.00	2.00
	Total	92	1.0435	1.65691	-2.00	4.00
Program pilihan	15 - 18 tahun	46	.6739	1.30050	-2.00	4.00
	19 - 24 tahun	36	1.6111	1.55431	-1.00	4.00
	Di atas 25 tahun	10	2.1000	2.28279	-2.00	4.00
	Total	92	1.1957	1.60521	-2.00	4.00
Kualitas pengajar	15 - 18 tahun	46	.9130	1.54670	-2.00	4.00
	19 - 24 tahun	36	1.4722	1.71524	-2.00	4.00
	Di atas 25 tahun	10	1.9000	1.44914	-1.00	4.00
	Total	92	1.2391	1.62649	-2.00	4.00
Pengalaman pengajar	15 - 18 tahun	46	.4783	1.42578	-2.00	4.00
	19 - 24 tahun	36	.6667	1.74028	-4.00	4.00
	Di atas 25 tahun	10	1.0000	1.63299	-2.00	4.00
	Total	92	.6087	1.56862	-4.00	4.00
Lokasi strategis	15 - 18 tahun	46	.9565	1.49006	-2.00	4.00
	19 - 24 tahun	36	1.1944	1.63566	-2.00	4.00
	Di atas 25 tahun	10	.9000	1.10050	-1.00	2.00
	Total	92	1.0435	1.50394	-2.00	4.00
Kemudahan transportasi	15 - 18 tahun	46	.8261	1.44997	-2.00	4.00
	19 - 24 tahun	36	1.1944	1.39016	-2.00	4.00
	Di atas 25 tahun	10	1.5000	1.17851	.00	4.00
	Total	92	1.0435	1.40574	-2.00	4.00
Customer service	15 - 18 tahun	46	.8478	1.72520	-4.00	4.00
	19 - 24 tahun	36	1.1944	1.48938	-2.00	4.00
	Di atas 25 tahun	10	1.7000	1.05935	.00	4.00
	Total	92	1.0761	1.58450	-4.00	4.00

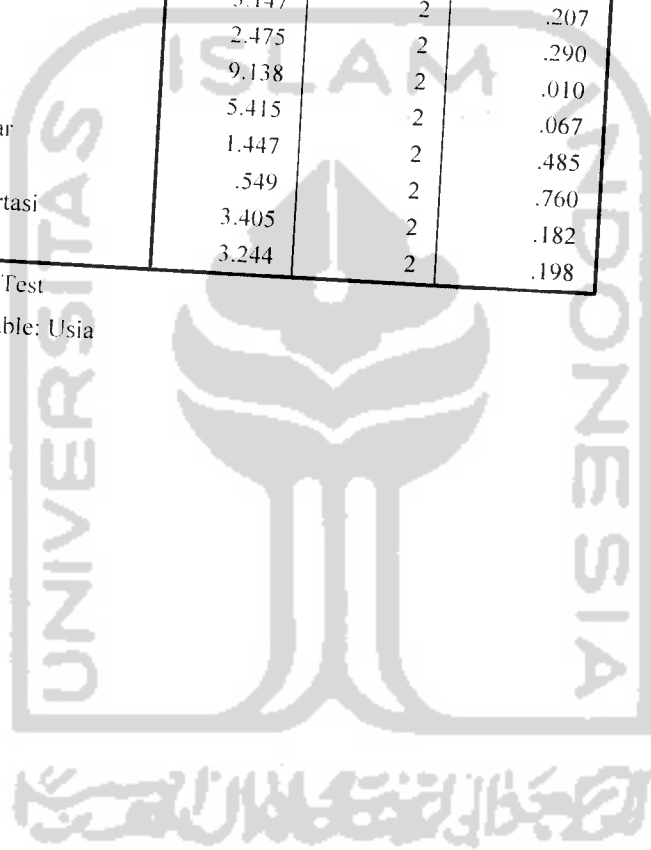
NPar Tests Kruskal-Wallis Test

Test Statistics^{a,b}

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Biaya pendidikan	5.099	2	.078
Fasilitas perpustakaan	1.471	2	.479
Fasilitas ruang belajar	4.547	2	.103
Fasilitas komputer dan internet	3.596	2	.166
Lempat parkir	3.147	2	.207
Kelayakan gedung	2.475	2	.290
Program pilihan	9.138	2	.010
Kualitas pengajar	5.415	2	.067
Pengalaman pengajar	1.447	2	.485
Lokasi strategis	.549	2	.760
Kemudahan transportasi	3.405	2	.182
Customer service	3.244	2	.198

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Usia



Diskriptif

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Biaya pendidikan	Di bawah Rp.500.000	55	.5818	1.25744	-4.00	4.00
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	1.5862	1.91828	-4.00	4.00
	Di atas Rp.1.000.000	8	2.5000	1.60357	1.00	4.00
	Total	92	1.0652	1.63616	-4.00	4.00
Fasilitas perpustakaan	Di bawah Rp.500.000	55	1.0000	1.74271	-4.00	4.00
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	1.0690	1.92597	-2.00	4.00
	Di atas Rp.1.000.000	8	1.5000	1.41421	.00	4.00
	Total	92	1.0652	1.76538	-4.00	4.00
Fasilitas ruang belajar	Di bawah Rp.500.000	55	.7455	1.29412	-2.00	4.00
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	1.1379	1.64152	-2.00	4.00
	Di atas Rp.1.000.000	8	1.2500	1.90863	-2.00	4.00
	Total	92	.9130	1.46499	-2.00	4.00
Fasilitas komputer dan internet	Di bawah Rp.500.000	55	.7091	1.70699	-4.00	4.00
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	1.0000	1.58114	-4.00	4.00
	Di atas Rp.1.000.000	8	1.7500	1.58114	.00	4.00
	Total	92	.8913	1.66711	-4.00	4.00
Tempat parkir	Di bawah Rp.500.000	55	.7273	1.59228	-4.00	4.00
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	.7931	1.89698	-2.00	4.00
	Di atas Rp.1.000.000	8	1.5000	1.69031	.00	4.00
	Total	92	.8152	1.69634	-4.00	4.00
Kelayakan gedung	Di bawah Rp.500.000	55	1.0182	1.60429	-2.00	4.00
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	.8966	1.83896	-2.00	4.00
	Di atas Rp.1.000.000	8	1.7500	1.28174	.00	4.00
	Total	92	1.0435	1.65691	-2.00	4.00
Program pilihan	Di bawah Rp.500.000	55	.7455	1.44297	-2.00	4.00
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	1.5517	1.54888	-1.00	4.00
	Di atas Rp.1.000.000	8	3.0000	1.41421	1.00	4.00
	Total	92	1.1957	1.60521	-2.00	4.00
Kualitas pengajar	Di bawah Rp.500.000	55	1.0182	1.56928	-2.00	4.00
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	1.4138	1.63701	-2.00	4.00
	Di atas Rp.1.000.000	8	2.1250	1.80772	-1.00	4.00
	Total	92	1.2391	1.62649	-2.00	4.00
Pengalaman pengajar	Di bawah Rp.500.000	55	.5455	1.42489	-2.00	4.00
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	.5517	1.86291	-4.00	4.00
	Di atas Rp.1.000.000	8	1.2500	1.38873	.00	4.00
	Total	92	.6087	1.56862	-4.00	4.00
Lokasi strategis	Di bawah Rp.500.000	55	1.1273	1.40178	-2.00	4.00
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	.8621	1.70554	-2.00	4.00
	Di atas Rp.1.000.000	8	1.1250	1.55265	-1.00	4.00
	Total	92	1.0435	1.50394	-2.00	4.00
Kemudahan transportasi	Di bawah Rp.500.000	55	.9818	1.38097	-2.00	4.00
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	.9655	1.49959	-2.00	4.00
	Di atas Rp.1.000.000	8	1.7500	1.16496	.00	4.00
	Total	92	1.0435	1.40574	-2.00	4.00
Customer service	Di bawah Rp.500.000	55	.9636	1.57484	-4.00	4.00
	Rp.500.000-Rp.1.000.000	29	1.0000	1.60357	-2.00	4.00
	Di atas Rp.1.000.000	8	2.1250	1.35620	.00	4.00
	Total	92	1.0761	1.58450	-4.00	4.00

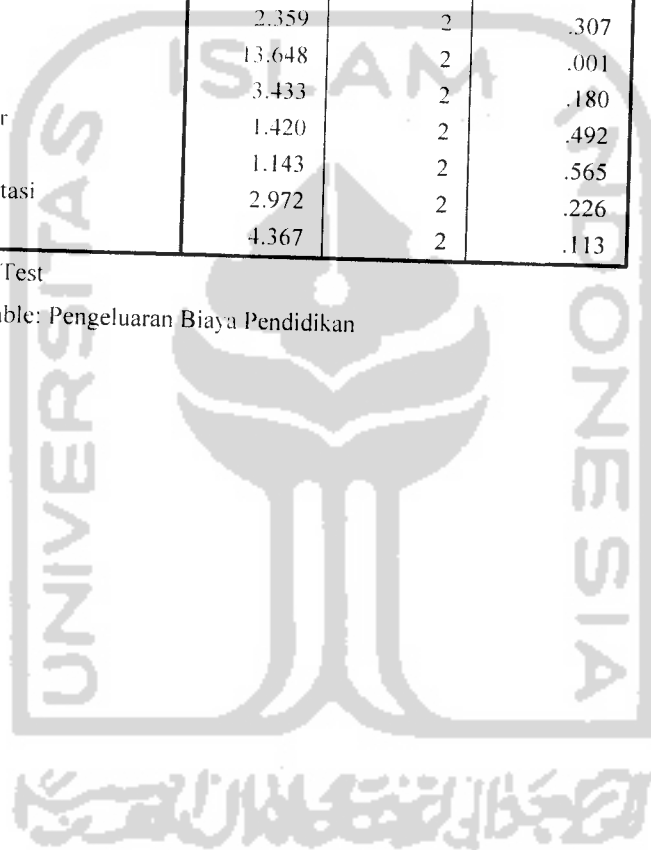
NPar Tests Kruskal-Wallis Test

Test Statistics^{a,b}

	Chi-Square	df	Asymp. Sig.
Biaya pendidikan	15.658	2	.000
Fasilitas perpustakaan	.617	2	.735
Fasilitas ruang belajar	1.732	2	.421
Fasilitas komputer dan internet	2.206	2	.332
Lempat parkir	.850	2	.654
Kelayakan gedung	2.359	2	.307
Program pilihan	13.648	2	.001
Kualitas pengajar	3.433	2	.180
Pengalaman pengajar	1.420	2	.492
Lokasi strategis	1.143	2	.565
Kemudahan transportasi	2.972	2	.226
Customer service	4.367	2	.113

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Pengeluaran Biaya Pendidikan



A. IDENTITAS RESPONDEN

Saya mohon saudara/i memilih sesuai dengan identitas responden dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu pilihan yang telah disediakan dibawah ini:

1. Jenis Kelamin : 1. Pria
2. Wanita
2. Usia : 1. 15-18 Tahun
2. 19-24 Tahun
3. Diatas 25 Tahun
3. Anggaran Pengeluaran Pendidikan : 1. \leq Rp. 500.00,-
2. Rp. 500.000 – Rp. 1000.000,-
3. \geq Rp. 1000.000,-

B. PERNYATAAN KEYAKINAN SISWA

Pernyataan-pernyataan yang tertulis di bawah ini merupakan pernyataan yang berhubungan dengan keyakinan Saudara/i sebelum menjadi siswa ILP Yogyakarta.

Saya mohon Saudara/i memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban pernyataan dibawah ini.

- 1) Saya yakin, biaya pendidikan yang telah ditentukan ILP Yogyakarta sesuai dengan anggaran pendidikan saya?
- a. Sangat Yakin c. Ragu ragu e. Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 2) Saya yakin fasilitas perpustakaan yang disediakan oleh ILP Yogyakarta sudah lengkap?
- a. Sangat Yakin c. Ragu ragu e. Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin

- 3) Saya yakin ruang belajar ILP dilengkapi dengan ruangan AC, guna kenyamanan proses belajar?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 4) Saya yakin ILP Yogyakarta mempunyai fasilitas komputer dan internet?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 5) Saya yakin bahwa Tempat parkir yang disediakan oleh ILP Yogyakarta cukup luas untuk kendaraan siswa?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 6) Saya yakin fasilitas gedung yang dimiliki oleh ILP Yogyakarta sudah layak dan memadai untuk pelaksanaan proses belajar siswa?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 7) Saya yakin program pilihan yang ditawarkan oleh ILP Yogyakarta sudah sesuai dengan kebutuhan saya dan semua kalangan?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 8) Saya yakin pengajar di ILP Yogyakarta berkualitas baik?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 9) Saya yakin pengajar di ILP Yogyakarta mempunyai pengalaman yang memadai dan sesuai dengan bidangnya?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin
- 10) Saya yakin lokasi ILP Yogyakarta sangat strategis karena terletak didekat sekolah saya?
- a. Sangat Yakin c. Ragu-ragu e.Sangat Tidak Yakin
b. Yakin d. Tidak Yakin

12) Saya setuju pelayanan *Customer service* ILP Yogyakarta terhadap siswa sangat ramah dan baik?

- a. Sangat Setuju c. Ragu-ragu e. Sangat Tidak Setuju
b. Setuju d. Tidak Yakin



DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Identitas Responden		
	Gender	Usia	Biaya Pendidikan
1	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
2	Pria	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
3	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
4	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
5	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
6	Pria	Di atas 25 tahun	>= Rp 1.000.000
7	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
8	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
9	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
10	Pria	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
11	Wanita	Di atas 25 tahun	>= Rp 1.000.000
12	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
13	Wanita	Di atas 25 tahun	>= Rp 1.000.000
14	Pria	19 - 24 tahun	>= Rp 1.000.000
15	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
16	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
17	Pria	15 - 18 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
18	Pria	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
19	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
20	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
21	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
22	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
23	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
24	Pria	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
25	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
26	Pria	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
27	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
28	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
29	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
30	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
31	Pria	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
32	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
33	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
34	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
35	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
36	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
37	Wanita	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
38	Pria	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000
39	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
40	Pria	15 - 18 tahun	=< Rp 500.000
41	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
42	Wanita	Di atas 25 tahun	>= Rp 1.000.000
43	Wanita	19 - 24 tahun	=< Rp 500.000
44	Wanita	19 - 24 tahun	Rp 500.000 - Rp 1.000.000

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	BI1	1.1087	.7180	92.0
2.	BI2	.9565	.9007	92.0
3.	BI3	.9022	.9383	92.0
4.	BI4	.9457	.8434	92.0
5.	BI5	1.0652	.8491	92.0
6.	BI6	1.0217	.8768	92.0
7.	BI7	.9239	.9167	92.0
8.	BI8	1.0435	.7972	92.0
9.	BI9	.8587	.9088	92.0
10.	BI10	1.0435	.9007	92.0
11.	BI11	.9674	.8827	92.0
12.	BI12	1.0326	.9312	92.0

Item total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BI1	10.7609	41.8982	.5400	.8729
BI2	10.9130	40.0363	.5778	.8704
BI3	10.9674	39.8561	.5653	.8713
BI4	10.9239	41.0161	.5282	.8732
BI5	10.8043	41.3020	.4957	.8750
BI6	10.8478	39.4931	.6508	.8661
BI7	10.9457	39.8761	.5802	.8703
BI8	10.8261	40.2771	.6445	.8670
BI9	11.0109	41.6372	.4238	.8796
BI10	10.8261	38.6947	.7074	.8625
BI11	10.9022	40.2431	.5725	.8707
BI12	10.8370	39.1789	.6345	.8669

Reliability Coefficients

N of Cases = 92.0

N of Items = 12

Alpha = .8801

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	E11	.9569	.9712	92.0
2.	E12	1.0978	1.0061	92.0
3.	E13	1.1630	.8022	92.0
4.	E14	1.0652	.9699	92.0
5.	E15	.8913	1.0839	92.0
6.	E16	1.0326	.9864	92.0
7.	E17	1.1190	.9120	92.0
8.	E18	1.1957	.9748	92.0
9.	E19	.8261	1.1730	92.0
10.	E10	1.0652	.9115	92.0
11.	E11	1.1413	.7643	92.0
12.	E12	1.0217	.9605	92.0

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E11	11.6192	40.0240	.4186	.8219
E12	11.4753	38.9775	.5295	.8129
E13	11.4130	39.9314	.5932	.8099
E14	11.5109	40.3186	.4370	.8204
E15	11.6842	39.5589	.4334	.8216
E16	11.1330	40.1190	.4430	.8201
E17	11.4067	40.7103	.4341	.8205
E18	11.3404	38.8097	.5666	.8099
E19	11.7500	39.0247	.4259	.8235
E10	11.5109	39.3955	.5607	.8108
E11	11.4348	41.2814	.4864	.8175
E12	11.5543	38.8651	.5724	.8095

Reliability Coefficients

N of Cases = 92.0

N of Items = 12

Alpha = .8293

Descriptives

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Biaya pendidikan	Pria	33	1.0303	1.77632	-4.00	4.00
	Wanita	59	1.0847	1.56787	-4.00	4.00
	Total	92	1.0652	1.63616	-4.00	4.00
Fasilitas perpustakaan	Pria	33	1.0303	1.75864	-2.00	4.00
	Wanita	59	1.0847	1.78391	-4.00	4.00
	Total	92	1.0652	1.76538	-4.00	4.00
Fasilitas ruang belajar	Pria	33	1.0303	1.33428	-1.00	4.00
	Wanita	59	.8475	1.54042	-2.00	4.00
	Total	92	.9130	1.46499	-2.00	4.00
Fasilitas komputer dan internet	Pria	33	1.0303	1.86220	-4.00	4.00
	Wanita	59	.8136	1.55890	-4.00	4.00
	Total	92	.8913	1.66711	-4.00	4.00
Tempat parkir	Pria	33	.7576	1.65888	-2.00	4.00
	Wanita	59	.8475	1.73019	-4.00	4.00
	Total	92	.8152	1.69634	-4.00	4.00
Kelayakan gedung	Pria	33	1.1818	1.74023	-2.00	4.00
	Wanita	59	.9661	1.61849	-2.00	4.00
	Total	92	1.0435	1.65691	-2.00	4.00
Program pilihan	Pria	33	1.3030	1.79382	-2.00	4.00
	Wanita	59	1.1356	1.50238	-1.00	4.00
	Total	92	1.1957	1.60521	-2.00	4.00
Kualitas pengajar	Pria	33	1.3333	1.65202	-2.00	4.00
	Wanita	59	1.1864	1.62390	-2.00	4.00
	Total	92	1.2391	1.62649	-2.00	4.00
Pengalaman pengajar	Pria	33	.5152	1.25303	-2.00	4.00
	Wanita	59	.6610	1.72817	-4.00	4.00
	Total	92	.6087	1.56862	-4.00	4.00
Lokasi strategis	Pria	33	.7273	1.39805	-2.00	4.00
	Wanita	59	1.2203	1.54326	-2.00	4.00
	Total	92	1.0435	1.50394	-2.00	4.00
Kemudahan transportasi	Pria	33	1.6364	1.41019	.00	4.00
	Wanita	59	.7119	1.30054	-2.00	4.00
	Total	92	1.0435	1.40574	-2.00	4.00
Customer service	Pria	33	1.0606	1.51944	-2.00	4.00
	Wanita	59	1.0847	1.63252	-4.00	4.00
	Total	92	1.0761	1.58450	-4.00	4.00