PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
NO. DAFTAR 0896 /PER-UMP/10
TANGGAL 19-03-2010

PERSEPSI SISWA-SISWI TERHADAP LEMBAGA PENDIDIKAN NURUL FIKRI CABANG LEMABANG PALEMBANG

SKRIPSI

OLEH :

Nama : **WIDIA SISKA**

NIM : **21 2006 007**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI

2010

Persepsi Siswa-Siswi Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palemabang

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persayaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

OLEH :

Nama : WIDIA SISKA

NIM : 21 2006 007

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI

2010

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Widia Siska
NIM	: 21 2006 007
Jurusan	: Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, Februari 2008

Penulis

Widia Siska

Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: PERSEPSI SISWA-SISWI TERHADAP LEMBAGA PENDIDIKAN NURUL FIKRI CABNG LEMABANG PALEMBANG
Nama	: Widia Siska
NIM	: 21 2006 007
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Mata Kuliah Pokok	: Manajemen Pemasaran

Diterima dan disyahkan
Pada tanggal.....

Pembimbing

(Zawawi Nasution S.E.,M.Si)

Mengetahui
Dekan
Ub. Ketua Jurusan

(Arniza Nilawati S.E.,MM)

MOTTO :

- Tidak ada orang yang sempurna (No Bodys Perfect).
- "Sifat-sifat yang baik tidak dianugerahkan melainkan kepada orang-orang yang sabar dan tidak dianugerahkan melainkan kepada orang-orang yang mempunyai keberuntungan yang besar"

(QS. Fussilat : 35)

Kupersembahkan kepada :

+ Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW
+ Papaku Herman dan Mamaku Susilah wati
+ Adikku (Pera, Ego, dan Jeny)
+ Seseorang yang kelak mendampingiku
+ Pembimbing Skripsi
+ Sahabat-sahabatku
+ Almamater

بسم الله الرحمن الرحيم

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan tiada henti-hentinya penulis memanjakan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta junjungan kita Nabi Akhir Zaman Muhammad SAW, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **" Persepsi Siswa-Siswi Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang".**

Pada kesempatan ini dengan rasa tulus dan ikhlas, penulis menghanturkan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak H.M. Idris, S.E.,M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak H. Rosyadi, S.E.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang berserta staf dan karyawan/karyawati.
3. Ibu Arniza Nilawati, S.E.,MM dan Ibu Ervita Safitri, S.E.,MM., selaku Ketua dan sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Wani Fitriah, S.E.,M.Si., selaku Pembimbing Akademik.

5. Bapak Zawawi Nasution, S.E.,M.Si, selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya dalam membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Pimpinan, Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesai skripsi ini.
7. Papa dan Mama ku, yang telah memberikan doa dan telah mendidikku dengan rasa cinta dan kasih.
8. Adikku dan sepupuku yang kusayangi : pera, ego, jenny dan sepupuku desi, yuk beka, k'ceng, lilies.
9. Seluruh Keluarga besarku yang mendukungku baik moral dan spritual kepada penulis.
10. Seluruh Tenaga Pengajar dan Staff di Nurul Fikri.
11. Seseorang yang kusayangi dan kucintai joko siswanto (mamas ku) yang telah sabar menghadapiku, menyayangi, menyemangati dan perhatian dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabatku :vegi, nila, Linda, aster, dian.
13. Seseorang yang dulu mengisi hari-hari ku : deniko suardiansyah trima kasih telah telah membatu menyelesaikan skripsi ini.

14. Seluruh temen-temanku Angkatan 2006 : lina, maya, lena, juli, feby, teny, ira, alya, rama, putri, sari, yorma, joko, fajari, harnoko, kemlay, riris,dwi, maya, indri & seluruh anak paket 01.
15. Teman-teman KKN desa Banjarsari : merry, diyan, wiwit, dian, k'randy.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal ibadah yang telah dilakukan akan mendapat balasan dari-Nya. Amin

Palembang, Maret 2008

Widia Siska

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	**i**
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	**ii**
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	**iii**
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	**iv**
HALAMAN PRAKATA	**v**
HALAMAN DAFTAR ISI	**viii**
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	**x**
HALAMAN DAFTAR TABEL	**xi**
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	**xii**
ABSTRAK	**xiii**
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Sebelumnya	6
B. Landasan teori	10

1. Pesepsi 10

2. Pengertian Prilaku Konsumen 18

C. Hipotesisn 31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 32

B. Tempat Penelitian 31

C. Opersionalisasi Variabel 31

D. Populasi dan Sampel 32

E. Data yang Diperlukan 35

F. Teknik Pengumpulan Data 35

G. Analisis Data dan Teknik Analisis 36

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Hasil Penelitian 40

B. Pembahasan Hasil Penelitian 51

BAB V METODE PENELITIAN

B. Kesimpulan 60

C. Saran 60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar II.1	Model Prilaku Konsumen	24

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel IV.1	Teknik Pengambilan Sampel	34
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua	47
Tabel IV.5	Karaktetistik Responden Berdasarkan Motivasi Belajar	48
Tabel IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Bergabung Di Nurul Fikri	49
Tabel IV.7	Persentase Persepsi Siswa-siswi Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang	50
Tabel IV.9	Persentasi Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 Surat Persetujuan Riset dari Tempat Penelitian

Lampiran 4 Sertifikat Lulus Membaca Al-Quran

Lampiran 5 Fotocopy Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 6 Sertifikat Toefl

ABSTRAK

Widia Siska/212006007/Persepsi Siswa-Siswi Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang/Manajemen Pemasaran.

Rumusan masalahnya adalah BagaimanaPersepsi Siswa-Siswi Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang.

Penelitian ini termasuk kategori deskriftif. Tempat penelitian ini dilakukan di Jl. RE Martadinata No. 167 Lemabang. Variabel dari masing-masing indikator yang digunakan adalah persepsi konsumen denan indikator yaitu lokasi, kenyamanan, fasilitas, profesional tim pengajar, keamanan, biaya pendidikan. Populasi dalam penelitian ini adalah 70 responden siswa-siswi Lemabaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Palembang. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah jawaban responden terhadap kuesioner yang diedarkan. Teknik pengumpilan data yang diperukan adalah daftar pertanyaan atau kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis kuntitatif dengan analisis tabulasi dan rata-rata tertimbang.

Hasil analisis menunjukan secara umum persepsi siswa-siswi Nurul Fikri Cabang Lemabang baik. Hal ini ditunjukan dari hasil kuesioner yang mayoritas responden memberikan pandangan baik terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang yaitu tercermin dari rata-rata responden yang berpersepsi baik melalui rata-rata tertimbang sebesan 3,66. tolak ukur bahwa persepsi dikatakan tidak baik karena:
Persepsi dikatakan baik apabila skor rata-rata persepsi ≥ 3
Persepsi dikatakan tidak baik apabila skor rata-rata < 3
Skor rata-rata tersebut didapat dari indikator-indikator catatan dengan skor sebesar 3,66. indikator kenyamanan skor sebesar 3,65, indikator fasilitas skor sebesar 2,7. indikator profesional tim pengajar skor sebesar 3,97, indikator biaya pendidikan skor sebesar 3,64, indikator keamanan skor sebesar3,92, indikator lokasi skor sebesar 4,11.

Kata kunci : Persepsi Konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu pengetahuan mendorong adanya informasi terutama dalam usaha memenuhi kebutuhan konsumen yang berbeda-beda selalu tertarik dengan sesuatu yang baru. Saat ini perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin meningkat dari tahun ketahun membuktikan bahwa betapa pentingnya pendidikan bagi masyarakat. Semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan membuat tiap-tiap individu berusaha menjadi sumber manusia yang berkualitas dan siap terjun di masyarakat atau kehidupan sosial setelah menyelesaikan pendidikan. Pada saat ini hal tersebut menjadi salah satu alasan tumbuhnya lembaga pendidikan di indonesia sangat pesat, karena sebagai mana kita ketahui bahwa lembaga pendidikan adalah bagian dari pranata pengembangan budaya dan pengembangan kecerdasan dalam kehidupan bangsa indonesia.

Pendidikan informal yang mengalami perkembangan yang sangat pesat pada kurun waktu terakhir ini adalah lembaga pendidikan. diwilayah palembang terjadi pertumbuhan yang cukup bertarti. Masyarakat dalam hal ini sebagai pelanggan tetap dan utama yang menikmati jasa pelayanan secara langsung yang di berikan oleh pihak lembaga sudah tentu mempunyai pertimbangan tersendiri. Untuk menentukan variabel-variabel ataun aspek-aspek perkembangan yang dipandang sangat perlu dan menentukan penilaian terhadap kualitas yang baik dan benar,

harusla tidak merasakan secara langsung dari segala aspek perkembangan yang ada pada lembaga pendidikan tersebut.

Faktor konsumen bersifat fleksibel karena setiap saat dan setiap waktu dapat dengan mudah menggalami perubahan apabila faktor-faktor yang mempengaruhinya juga berubah. Upaya dalam menghadapi kebutuhan dan keinginan konsumen yang selalu berubah-ubah ini, setiap lembaga dituntut untuk terus dapat mengawasi dan melakukan komunikasi dengan konsumen tentang selera yang diinginkan baik fasilitas, pelayanan dan sebagainya. Faktor-faktor tersebut antara lain faktor merk, harga, lokasi, materi yang diberikan, kualitas tenaga pengajar, fasilitas. Karena pengamatan tentang perilaku konsumen sangat erat hubungannya dengan keputusan konsumen dalam pemilihan produk atau jasa. Selain itu keberhasilan lembaga juga dapat diukur dari sikap konsumen yang telah menerima dan merasakan hasil dari jasa yang telah ditawarkan.

Memehami prilaku konsumen merupakan syarat mutlak agar suatu usaha dapat diterima masyrakat. Salah satu yang terpenting dipahami adalah persepsi mereka terhadap lembaga itu sendiri. Persepsi timbul akibat adanya penerimaan langsung maupun tidak langsung melalui panca indra, atau dengan kata lain konsumen merupakan tanggapan, pendapat, terhadap lembaga pendidikan itu sendiri. Apabila suatau lembaga pendidikan mengerti dan memahami akan kebutuhan dan keinginan konsumen maka akan dapat menghasilkan suatu keputusan yang tepat.

Sebagai salah satu lembaga pendidikan yang ada di kota Palembang dituntut untuk mampu memperhatikan dan mencermati tindakan pengguna jasanya dan dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih suatu lembaga yang baik, sehingga dapat menentukan stategi yang terbaik guna meningkatkan daya saingnya dengan lembaga pendidikan yang lain. Selain dari pada itu, hal ini juga dilakukan dalam upaya dalam mencari tanggapan atas jasa, sebagai individu yang berbeda watak dan karakternya, tentunya setiap konsumen memiliki perilaku yang berbeda pula satu sama lain terhadap jasa yang diterimanya. Sehubungan dengan hal tersebut Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang seharusnya melakukan berbagai strategi terhadap pelayanan baik itu prasarana fisik, tenaga pengajar dan yang lainnya agar konsumen mendapatkan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya, dengan demikian kelangsungan hidup perusahaan (lembaga pendidikan) dapat dipertahankan dan berjalan dengan baik. Dalam hal ini terdapat faktor-faktor yang dianggap baik dan perlu dipertahankan oleh Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang, serta terdapat juga faktor-faktor yang dianggap buruk seperti kenyamanan yang kurang seperti ruangan belajar yang sempit, fasilitas yang kurang seperti tidak ada tempat parkir, tim pengajar yang kurang professional seperti para pengajar yang sering terlambat. Maka harus diperbaiki atau diminimalkan.

Berdasakan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dalam rangka mengetahui tingkat keberhasilan Nurul Fikri

palembang dalam meningkatkan kualitas yang baik bagi konsumen dengan judul Persepsi Siswa-Siswi Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis merumuskan masalah yaitu Bagaimana Persepsi Siswa-Siswi Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas oleh penulis maka tujuan penelitian ini adalah untuk memgetahui Persepsi Siswa-Siswi Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, maka penulis diberi kesempatan untuk memperluas ilmu pengetahuan di bidang ekonomi pada umumnya dan pemasaran pada khususnya, serta dapat menambah wawasan penulis.

b. Bagi Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang

sebagai bahan masukan untuk untuk Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang dalam mengambil langkah-langkah kebijaksanaan di masa yang akan datang.

c. Bagi Almamater

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam menyusun penelitian saelanjutnya, serta dapat dimanfaatkan sebagai salah satu informasi dalam penelitian selanjutnya sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian sebelumnya

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Yunita Dewi Fitriyah (2007) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan siswa *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang. Sedangkan tujuan penelitan adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayaanan terhadap kepuasan siswa *Brotherhood English Course* (BEC) Palembang.

Jenis penelitiannya adalah penelitian survey. Variable yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. dengan inidator kualitas pelayaanan yaitu tampilan fisik, peralatan,materi, harga, kemampuan memberikan layanaan, yang dijanjikan dengan seera, tepat waktu, akurat dan terpercaya, menunjukan derajat ketepatan reaksi penyedia layanaan, terhadap permintaan pelangan dan indikator kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayaanan. data yang digunakan ada dua, pertama Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa: hasil jawaban rsponden dari daftar pertanyaan yang diberikan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Kedua data sekunder adalah dalam hal ini penulis kumpulkan dari pihak lembaga bahasa inggri

Brotherhood English Course (BEC), diantaranya sejarah singkat berdirinya lembaga bahasa inggris, jumlah siswa. Tehnik pengumpulan data dengan cara kuesioner yaitu memberikan daftar pertanyaan yang telah diberi beberapa alternative jawaban dan kemudian diisi oleh responden (dalam hal ini siswa).

Dari hasil ananlisis di tarik kesimpulan dengan mengunakan program SPSS dapat F hitung=41,404 selanjutnya dikonsultasikan dengan Ftabel, maka didapat α 5%, dengan Ft=2,29 dan α 1% dengan Ft=3,17 jadi dapat disimpulkan Fh>Ft (41,904) 2,29 dan (41,904) 3,171 maka Rsquare (R^2) yang diujikan kepada variable dari kualitas pelayanaan mempunyai pengaruh signifikan dengan positif terhadap kepuasan siswa *Brothood English Course* (BEC) palembang dengan nilai determinasi (R^2) 0,719 atau sebesar 71,9% dengan demikin jika diukur dari besarny pengaruh variabel independent (kualitas pelayaanan) tersebut, maka persamaan regresi yang dihasilkan baik dan dapat diterima untuk megestimasikan variabel dependen (kepuasan siswa).

Penelitian ini juga sebelumnya dilakukan oleh Wemfi Erisandi (2005) melakukan penelitian dengan judul Perbedaan Persepsi Pelajar Terhadap Jasa Bimbingan Belajar Gilland Ganesha Antar Cabang Di Palembang. Rumusan masalah adakah perbedaan persepsi pelajar terhadap jasa Bimbingan Belajar Gilland Ganesha Antar Cabang Di Palembang.dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis Perbedaan Persepsi Pelajar Terhadap Jasa Bimbingan Belajar Gilland Ganesha Antar Cabang Di Palembang.

Jenis penelitiannya adalah penelitian survey. Dengan variabel perbedaan persepsi. Dan indikatornya yaitu, kondisi ruangan, tenaga pengajar, kemudahan administrasi, suasana belajar, fasilitas dan lokasi. Data yang digunakan ada ada dua, pertama data primer menurur J Suprato (1993:8) adalah kumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari objek penliti berupa hasil jawaban responden terhadap pertanyaan yang sudah diedarka penulis. Kedua data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh pihak perusahaan atau instansi yang menjadi objek penelitian (Soeratno dan LicolinArsyad, 1996:76) yang berupa sejarah singkat perusahaan dan jumlah siswa. Tehnik pengumpulan data dengan cara kuesioner yaitu memberikan daftar pertanyaan yang telah diberi beberapa alternative jawaban dan kemudian diisi oleh responden (dalam hal ini siswa).

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa rata-rata responden dari seluruh cabang memiliki persepsi yang baik trhadap Gilland Ganesha, terbukti dengan rata-rata responden persentase yang menyatakan persetujuan ≥60% adapun perbedaan persepsi terhadap jasa bimbingan belajar Giland Ganesha Antar Cabang di Palembang ialah:Indikator kondisi ruangan dipersepsikan tidak baik dengan nilai X^2 hitung (20,02)>x table (9,24).Indikator tenaga pengajar dipersepsikan tidak baik dengan nilai X^2 hitung (3,06)<x table (9,24).Indikator kemudahan adminitrasi dipersepsikan tidak baik dengan nilai X^2 hitung (9,34)<x table (9,24).Indikator suasana belajar dipersepsikan tidak baik dengan nilai X^2 hitung (7,062)>x table (9,24).Indikator suasana belajar dipersepsikan tidak baik

dengan nilai X^2 hitung (15,29)>x table (9,24).Indikator suasana belajar dipersepsikan tidak baik dengan nilai X^2 hitung (54,48)>x table (9,24).

Penelitian sebelumnya dilakukan pula oleh oleh Fitri Yanti (2005) dengan judul Persepsi Siswa SMU Terhadap Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang (Studi Kasus SMU N 4 Palembang, SMU Bina Warga 1 Palembang Dan SMU Bina Warga 2 Palembang). Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi siswa SMU terhadap Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang. Adapun tujuan adalah untuk mengetahui dan menganalisis persepsi siswa SMU terhadap Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey, tempat penelitiannya adalah Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang di jalan Jendral Ahmad Yani 13 ulu Palembang. Adapun operasionalisasi variabelnya adalah persepsi siswa SMU dengan indikator-indikatornya yaitu kualitas dosen, kualitas alumni, proses belajar mengajar, lingkungan belajar, kelengkapan fasilitas dan nama baik. Data yang digunakan adalah data primer berupa pengisian kuisioner yang dilakukan pihak responden dan data sekunder berupa sejarah singkat perusahaan dan jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang. teknik pengumpulan data berupa kuisioner dan dokumentasi. Metode yang digunakan adalah metode analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Hasil penelitian persepsi siswa SMU Terhadap Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang sebagai berikut adalah baik yang ditunjukkan oleh skor rata-rata persepsi lewat jumlah responen yang menyatakan setuju sebanyak 52,94%. Nilai setiap indikator responden yang setuju terhadap kualitas dosen adalah 59,11%, kualitas alumni adalah 55,84%, proses belajar mengajar adalah 59,22%, lingkungan belajar adalah 49,90%, kelengkapan fasilitas adalah 37,10%, dan nama baik adalah 56,47%.

B. Landasan Teori

1. Persepsi

1) Pengertian Persepsi

Kotler (2000:241) menyatakan bahwa persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterprestasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang bermakna. Persepsi ini tidak hanya bergantung pada stimuli fisik, tetapi juga pada stimuli yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan kondisi indifidu tersebut.

Stanton (2002 : 48) menyatakan persepsi adalah sebagai makna yang dipertalikan berdasarkan pengalaman masa lalu, rangsangan yang diterima, kebutuhan konsumsi yang terus meningkat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Persepsi adalah

suatu proses yang merupakan aktifitas mengira, menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterprestasikan serta memberi nilai kepadea objek tertentu.

Miftah thoha (2000 : 138) menyatakan bahwa persepsi adalah proses konigtif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungan baik lewat pengelihatan, pendengran, perasaan, dan penciuman.

2) Proses persepsi

Proses persepsi menurut kotler (2000:241)

a) Perhatian selektif

Orang-orang yangmelakukan kontak dfengan sejumlah besar stimulasi setiap hari sebagai contoh, rata-rata orang berhubungan dengan lebih dari 1.500 iklan setiap hari. Sebagian besar stimulasi ini akan tersaring keluar. Tatantangan yang nyata adalah menjelaskan stimulasi mana yang aklan diperhatikan orang.

b) Distorsi Selektif

Setiap orang memasukkan informasi yang di terima kedalam pikiran dan mereka pelajari. Mereka cenderung akan mempertahankan informasi yang mendukung persepsi mereka dan bukan yang akan menentang persepsi mereka.

c) Ingatan Selektif

Orang-orang akan melupakan kebanyakan dari hasil yang mereka pelajari, mereka cenderung akan mempertahankan informasi yang mendukung pendirian dan kepercayaan mereka karena ingatan selektif.

Menurut Uday Pereek (1999: 13) menyatakan bahwa persepsi adalah proses menerima, menyelesaikan, mengorganisasikan, mernggantikan,menguji dan memberikan reaksi pada rangsangan pada panca indra mata. Dalam definisi persepsi tersebut mencakupbeberapa segi atau proses untuk mengetahui artinya dalam usaha untuk memenuhi persepsi.

Adapun proses persepsi menurut Uday (1999:14) adalah antara lain :

a) Proses menerima rangsangan adalah

   Proses pertama di dalam persepsi adalah menerima rangsangan atau data berbagai sumber, kebanyakan data diterima melalaui panca indra yaitu dengan melihat sesuatu, mendengar, menciup dan merasakan atau menyentuhnya dan dengan demikian kita mempelajari segi-segi lain dari sesuatau.

b) Proses menyelesaikan rangsangan

Setelah diterima, rangsangan atau data diseleksi. Ada dua faktor yang menenmtukan seleksi rangsangan yaitu factor dari luar dan faktor dari dalam.

Faktor-faktor dari luar yang mempengaruhi seleksi rangsangan menurut Uday Pereek (1999: 14) antara lain :

1) Intensitas

Prinsip intensitas dari suatu perhatian dapat dinyatakan bahwa semakin besar intetsitas stimulasi dari luar, semakin besar pula hal-hal yang dapat di pahami.

2) Ukuran

Faktor ini menyatakan bahwa semakin besar ukuran suatu objek maka akan semakin mudah untuk di ketahui dan di pahami.

3) Kontras atau berlawanan

Menyatakan objek luar yang penampialannaya beelawanan dengan latar belakangyna atau sekelilingnya atau yang sama sekali di luar sangkaan banyak orang akan menarik perhatian.

4) Gerakan

Prinsip gerakan ini menyatakan bahwa orang akan memberikan banyak perhatian kepada objek yang bergerakdalam jangkauan pandangannya di bandingkan dari objek yang diam.

5) Pengulangan

Dalam prisip ini dinyatakan bahwa : objek dari luar yang di ulang akan memberikan perhatian yang lebih besar dibandingkan dengan yang sekali di lihat. Peluang akan merupakan daya tarik dari luar tentang suatu objek yang biasa mempengaruhi persepsi seseorang.

Faktor dari dalam yang mempengaruhi seleksi rangsangan menurut Uday Pereek (1999: 16) antara lain :

1) Latar belakang

Orang-orang dengan latar belakang tertentu mencari orang-orang dengan latar belakang yang sama. Mereka mengikuti dimensi-dimensi tertentu yang serupa dengan mereka.

2) Pengalaman

Pengalaman mempersiapkan seseorang untuk mencari orang-orang, hal-hal, gejala-gejala yang mungkin serupa dengan pengalaman pribadinya

3) Kepribadian

Tertarik pada orang-orang. Kepribadian juga mempengaruhi persepsi. Berbagai factor dalam kepribadian m,empengaruhi seleksi dalam persepsi.

4) Penerimaan diri

Merupakan sifat penting yang mempengaruhi persesi,beberapa telah menunjukkan bahwa mereka ikhlas menerima kenyataan diri akan lebih cepat menyerap sesuatu dari pada mereka yang kurang suka menerima realitas diri. Hal ini cenderung untuk mengurangi kecermatan persepsi.

c). Proses Pengorganisasian

data atau rangsangan yang diterima selanjutnya diorganisasikan dalam suatu bentuk. Ada tiga bentuk dimensi utama dalam pengorganisasian yaitu:

1) Pengelompokan

Berbagai rangsangan yang diterima dikelompokkan dalam suatu bentuk. Beberapa factor yang digunakan untuk pengelompokan rangsangan-rangsangan itu antara lain mempunyai hak kesamaan, kedekatan, tudung (suatu kecenderungan untuk melengkapi hal-hal yang di anggap belum lengkap).

2) Bentuk Timbul Datar

bentuk ini merupakan salah satu proses persepsi yang paling dan paling pokok dalam melihat rangsangan atau gejala-gejala tersebut. Tentu yang timbul menonjol sedangkan rangsangan atau gejala lainnya berada di latar belakang.

3) Kemantapan persepsi

adapun kecenderungan untuk menstabilkan persepsi dan perubahan kontek tidak mempengaruhinya. Kemantapan persepsi-persepsi itu kedalam urusan tertentu, dan menciptakan kembali urutan ini tiap kali diterima beberapa rangsangan atau data.

d) Proses Penafsiran

setelah data diatur, sipenerima lalu menafsirkan data itu dengan berbagai cara. Berbagai factor pembantu penafsiran data ini, antara lain :

a. Perangkat persepsi

Kepercayaan yang dianut sebelunnya tentang persepsi mempengaruhu persepsi-persepsi perorangan, sipenerima rangsaan ini dinamakan perangkat persepsi. Jika seseorang sudah membentuk suatu sikap, pendapat dan kepercayaan tertentu persepsi atau perangkat metal.

b. Membuat streo tipe

adalah prasangka tentang segolongan orang yang mempengaruhi persepsi dan menafsirkan data yang diterima. Jika orang-orang membentuk pendapat tentang segolongan objek atau orang tertentu dan bertindak sesuai dengan pendapat, hal ini dinamakan streo tipe.

c. Efek Halo

Penafsiran yang hanya memberikan sekali petunjuk , dipengaruhi oleh kesan yang sudah dimiliki tentang seseorang tertentu. Efek halo dipergunakan untuk menilai pelaksanaan kerja seseorang berdasarkan atas salah satu sifat yang diketahui oleh orang yang menilai.

d. Pembelaan persepsi

Digunakan oleh si pembuat persepsi untuk menghadapi pesan dan data yang bertentangan. Jika data yang diterima seseorang merupakan ancaman terhadap kepercayaan dan informasi yang sudah dimiliki, sipenerima mengguynakan pembelaan perceptual untuk menghadapi gejala ini.

e. Faktor-faktor konteks

Beberapa dimensi kontak mempengaruhi penafsiran rangsangan atau data perseptual.

e) Proses pengecekan

Setelah data diterima dan ditafsirkan, sipenerima mengambil sikap atau keputusan beberapa tindakan untuk mengecek apakah penafsirannya benar atau salah. Pengecekan ini dari waktu ke waktu untuk menegaskan apakah penafsiran atau persepsi di benarkan oleh

data baru. Data atau kesan itu dapat dicek dengan menanyakan kepada orang lain mengenai persepsi mereka.

f) Proses Reaksi

Tahap akhir dari proses perseptual ialah tindakan sehubungan dengan apa yang telah diserap. Hal ini biasanya dilakukan jika seseorang berbuat sesutau sehubungan dengan persepsinya. Satu gejala yang telah menarik perhatian sehubungan dengan tindakan tersembunyi ialah pembentukan kesan. Pembentukan kesan ialah cara seseorang menyerap, membentuk kesan tertentu atas objek atrau atas seseorang menurut ciri-ciri yang diserapnya, atau data yang terima dari berbagai sumber.

Menurut Ristianti Prasetijo (2003 : 68) faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi orang ada dua yaitu:

a) faktor internal

(1) pengalaman

pengalaman sangat penting dalam persepsi, sebab hal tersebut membantu seseorang dalam memakai suatu stimulus.

(2) kebutuhan saat itu

salah satu cara untuk memperoleh tempat dalm persepsi masyarakat adalah dengan memahami kebutuhan itu sendiri, karena kebutuhan masyarakat itu bersifat dinamis dan cepat berubah-ubah.

(3) nilai-milai yang dianut

nilai-nilai yang dianut menjadi sebuah penyaringan bagi persepsi orang lain ataupun masyarakat dan lingkungan sekitar

(4) harapan

orang biasanya mempunyai harapan tentang apapun yang dihadapi. Harapan ini dibentuk dari pengalaman sebelumnya, dariinformasi yang diperoleh melalui media masa, kenalanya, atau juga dari apa yng dilihat dan di dengar saat itu.

b) faktor eksternal

(1) tampkan produk

tampakan produk ini meliputi promosinya, lingkungan, orang-orang nya, proses penyimpangan dan lain-lain.

(2) sifat-sifat stimulus

merupakan sifat fisik suatu objek, yang meliputi banyak variabel seperti keadaan produk / jasa, ciri-ciri fisiknya, merek dan sebagainya.

(3) situasi lingkungan

Merupakan rangsangn non pemasaran. Orang bisa mendapatkan informasi dari situasi lingkungan baik secara budaya ataupun teknologi.

Pada umumanya konsumen menentukan kualitas produk berdasarkan pada berbagai macam isyarat informasi yang dihubungkan dengan produk tersebut. Menurut Ristianti Prasetyo (2003 : 81).

a) Isyarat intrisik : ukuran, warna, rasa atau aroma. Isyarat ini dianggap lebih rasional dan objektif karena atribut itu merupakan stimulus yang dapat diterima oleh panca indra.
b) Isyarat ektrinsik : bersifat di luar (eksternal) produk seperti harga, citra, toko atau prosennya.

Menurut Nugroho j. Setaiadi (2003 : 164) karakteristik konsumen mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

a) Membedakan stimulus

Satu hal yang sangat pemting bagi pemasar adalah mengetahui bagaimana konsumen bisa membedakan perbedaan antara dua stimulus atau lebih. Apakah konsumen merasakan perbedaan merk berdasarkaan rasa, perabaan, harga, dan bentuk kemasan produk misalnya pertanyaan itu penting dijawab karena menyagkut bagaimn suatu merk produk lainnya. Pada kenyataannya terdapat banyak konsumen yang bisa membedakan merk produk berdasarkan aroma, oleh karena itu pemasarsering menggunakan iklan sebagai jarak agar konsumen bisa membedakan merk. Merk berusaha menciptakan citra merk. merk berusaha menciptakan citra merk yang satu lebih baik dari yang lain.

b) Tingkat ambang batas (*threshold level*)

Kemampuan konsumen untuk mendeteksi perbedaan salam suara, bau badan, dan stimulus lainnya ditentukan oleh tingkat ambang batasnya.

c) Persepsi bawah sadar (*subliminal perception*)

Uasah-usaha para pemasar sampai saat ini selalu menekankan pada pencipta iklan atau pesan yang bisa dideteksi atau bisa disadari oleh konsumen. Ketika konsumen dirangsang oleh iklan atau pesan, sebenarnya konsumen tidak menyadari akan keberdaan iklan atau pesan itu, namun alam bwah sadarnya mampu menangkap iklan atau pesan tersebut.

d) Tingkat adaptasi

Tingkat adaptasi ini merupakan salah satu konsep yang berkaitan erat denan ambang batas absolut (*absolute threshold*). Di mana konsumen sudah merasa terbiasa dan tidak mampu memperhatikan stimulus, maka ketika itu *absolute thershold* berubah. Tingkat adaptasi terjadi ketika konsumen tidak memperhatikan stimulus yang berulang.

e) Generalisasi stimulus

Proses persepsi yang terjadi pada konsumen sebenarnya tidak hanya membedakan satu stimulus dengan stimulus laimya. Tetapi konsumen yang berusaha menggeneralisaikan stimulus, konsumen

yang berusaha melihat kesamaan-kesamaan dari stimlus yang diterima berarti konsumen sedang melakukan generalisai. Jadi, generalisai terjadi ketika konsumen melihatbdua stimulus atau lebih mempunyai kesamaan dan saling mempengaruhi satu dengan yang lainya, oleh karena itu dapat disubsitusikan.

Menurut miftah thoha (2000 : 135) meyatakan bahwa persepsi timbul karena adanya dua faktor, baik internal maupun eksternal, yaitu antara lain:

(1) faktor internal

yaitu tergantung proses pemahaman sesuatu yang termasuk didalamnya nilai, tujuan, kepercayaan dan tanggapan atas hasil yang dicapai.

(2) Faktor eksternal

Berupa lingkungan menimbulkan persepsi karena didahului oleh sesuatu dengan komunikasi.

2. Pengertian Prilaku Konsumen

Kotler (2000:153) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, mengetahui tentang apa yang ada di dalam pikiran seorang pembeli pada waktu sebelum, sedang, dan setelah

membeli sesuatu. Kadang-kadang penjelasan tentang prilaku pembeli tidak di ketahui oleh pembeli itu sendiri.

Model Prilaku Konsumen

Menurut Kotler (2000 : 152), model prilaku konsumen merupakan sebuah gambaran sederhana dari prilaku yang ditujukan oleh konsumen dalam mencari, membeli, memakai, mengevaluasi serta mengatur produk atau jasa yang mereka harap dapat memenuhi kebutuhan mereka. Dimana dalam mengambil keputusan tersebut, konsumen menggunakan sumber daya yang mereka miliki, yaitu waktu, uang, dan tenaga serta dipengaruhi juga oleh faktor-faktor lainnya yaitu faktor lingkungan, proses psikologis dan perbedaan individu. Hal ini berhubungan dengan studi tentang apa yang mereka beli, kenapa, kapan, dimana dan seberapa sering mereka membeli dan memakainya, dengan memiliki model prilaku konsumen dimaksudkan untuk menggambar hubungan antara berbagai elemen yang mempengaruhi prilaku konsumen.

Pemasar perlu mengetahui siapa yang terlibat dalam keputusan membeli dan peran apa yang dimainkan oleh setiap orang. Untuk banyak produk, cukup mudah untuk mengenali sikap dalam mengambil keputusan misalnya, pria biasanya memilih sendiri peralatan untuk mencukur kumis dan jenggot, dan wanita memilih sendiri pakaiannya.

Ada dua tujuan model prilaku konsumen yaitu :

a. Membantu untuk mengembangkan teori dalam prilaku

b. Sebagai bahan untuk mempermudah mempelajari pengetahuan yang terus berkembang tentang prilaku konsumen.

Fungsi dari model prilaku konsumen adalah :

a. Deskriptif

Merupakan suatu model yang menghubungkan pengalaman mengenai langkah yang diambil konsumen dalam menentukan suatu pembelian.

b. Prediksi

Merupakan model yang meramalkan kejadian dan aktivitas pada waktu yang akan datang. Misanya : meramalkan merek suatu produk yang paling mudah diingat oleh konsumen.

c. *Eksplanation*

Merupakan model yang mempelajari sebab-sebab dari beberapa aktivitas pembelian seperti mempelajari mengapa konsumen sering membeli barang dengan merek yang sama.

d. Pengendalian

Merupakan model prilaku konsumen untuk mempengaruhi dan mengendalikan aktivitas-aktivitas konsumen pada masa yang akan datang.

Orang mungkin memainkan beberapa peran dalam keputusan pembelian :

- Pemrakarsa : Orang yang pertama menyarankan atau mencetuskan gagasan membeli produk tertentu.

- Pembeli pengaruh : orang yang pandangan atau sarannya mempengaruhi keputusan membeli.
- Pengambil keputusan : orang yang akhirnya membuat keputusan membeli atau sebagian dari itu, apakah akan membeli, apa yang dibeli, bagaimana membelinya, atau dimana membelinya.
- Pembeli : orang yang benar-benar melakukan pembelian.
- Pengguna : orang yang mengkonsumsi atau menggunakan barang atau jasa.

Titik tolak memahami pembeli dalam model rangsangan seperti diperlihatkan pada model prilaku konsumen sebagai berikut :

Gambar II.1.

Model Prilaku Konsumen

Rangsangan Pamasaran	Rangsangan Lain		Karakteristik Pembelian	Proses Keputusan Pembelian		Keputusan Pembelian
Produk Jasa Harga Distribusi Promosi	Teknologi Ekonomi Politik Budaya	→	Budaya Sosial Pribadi Psikologi	Pengenalan masalah Pencarian informasi Evaluasi Keputusan Prilaku pasca pembelian	→	Pilihan Produk Pilihan Merk Pilihan Penyalur Waktu Pembelian Jumlah Pembelian

Sumber : Manajemen Pemasaran, Kotler (2004 : 183)

a. Rangsangan Pemasaran

1) Produk

Produk menurut Kotler (2000 : 13) adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan jadi istilah produk mencakup barang fisik, jasa dan sebagainya.

Jasa menurut Kotler (2000 : 4) adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan suatu proses produksinya dan tidak mungkin juga dikaitkan dengan suatu produk fisik.

2) Harga

Harga menurut Kotler (2000 : 13) adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan uang, dimana berdasarkan nilai tersbut seseorang atau perusahaan bersedia melepaskan barang atau jasa kepada piahak lain.

3) Distribusi

Distribusi menurut Kotler (2000 : 67) merupakan lembaga distribusi atau lembaga penyalur sesudah jasa dipasarkan.

4) Promosi

Promosi menurut Kotler (2000 : 114) adalah penyampaian informasi dari penjual kepada konsumen atau pembeli untuk mengetahui sikap dan tingkah laku.

Promosi menurut Fandy Tjiptono (1997 : 219) salah satu bentuk komunikasi pemasaran yang berusaha menyiarkan promosi, mempengaruhi

atau membujuk dan mengingatkan pasar sasaran perusahaan atas produknya agar bersedia menerima memberi dan loyal pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Fandy Tjiptono (2002 : 200-203) dalam bauran promosi terdiri dari periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), penjualan pribadi (*personal selling*), hubungan masyarakat (*public relation*), pemasaran langsung (*direct marketing*).

b. Rangsangan Lain

1.Teknologi

Teknologi menurut Kotler (2000 : 169) merupakan suatu kekuatan yang paling dramatis dalam membentuk kehidupan manusia.

2. Ekonomi

Ekonomi menurut Kotler (2000 : 165) merupakan lingkungan faktor-faktor yang mempengaruhi daya beli masyarakat.

3. Politik

Politik menurut Kotler (2000 : 171) adalah dimana keputusan pemasaran akan sangat dipengaruhi oleh perkembangan politik dan hukum, lingkungan dibentuk oleh hukum dan pemerintah serta kelompok yang membatasi beragam orientasi dan individu.

4. Budaya

Budaya menurut Kotler (2000 : 183) adalah mengacu pada nilai-nilai, norma kita. Manusia menyerap secara tidak sadar pandangan dunia yang merumuskan hubungan mereka dengan dirinya sendiri dan dengan sesama.

c. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan menurut Kotler (2005 : 223) terdapat lima tahap yaitu : pengenalan masalah, pencaraian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian. Para konsumen harus melalui seluruh lima urutan tersebut ketika membeli produk, namun kenyataannya tidak selalu begitu. Para konsumen dapat melewati atau membalik beberapa tahap.

1.Pengenalan masalah

Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan. Para pemasar perlu mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan tertentu. Dengan mengumpulkan informasi dari sejumlah konsumen, para pemasar dapat mengidentifikasi rangsangan yang paling sering mengakibatkan minat akan kategori produk tertentu. Para pemasar kemudian dapat menyusun strategi pemasaran yang mampu memicu minat konsumen.

2. Pencari informasi

Konsumen yang terangsang kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. Kita dapat membaginya kedalam dua level rangsangan. Situasi pencarian informasi yang lebih ringan dinamakan penguatan perhatian. Pada level itu orang hanya sekedar lebih peka terhadap

informasi produk. Pada level selanjutnya, orang itu mungkin masuk kepencarian informasi secara aktif mencari bahan bacaan, menelpon teman, dan mengunjungi toko untuk mempelajari produk tertentu. Yang menjadi perhatian utama para pemasar adalah sumber informasi utama yang menjadi acaun konsumen dan pengaruh relatif tiap sumber tersebut terhadap keputusan pembelian selanjutnya. Sumber-sumber informasi konsumen digolongkan menjadi empat kelompok, yaitu:

1) Sumber pribadi : keluarga, teman, tetangga, kenalan.
2) Sumber komersil : iklan, wiraniaga, penyalur, kemasan, penjaga toko.
3) Sumber publik : media massa, organisasi penentu peringkat konsumen.
4) Sumber pengalaman : penanganan, pengkajian, dan pemakaian produk.

3.Evaluasi alternatif

Terdapat beberapa proses evaluasi keputusan, dan model-model yang terbaru memandang proses evaluasi konsumen membentuk penilaian atas produk dengan sangat sadar dan rasional.

Beberapa konsep dasar akan membantu kita memahami proses evaluasi konsumen :

(a) Konsumen berusaha memenuhi kebutuhan
(b) Konsumen mencari manfaat tertentu dari solusi produk
(c) Konsumen memandang masing-masing produk sebagai kumpulan atribut dengan kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan manfaat yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan tersebut.

11Keputusan pembelian

Konsumen tersebut juga dapat membentuk niat untuk membeli merk yang paling disukai. Namun dua faktor berikut dapat berada diantara pembelian dan keputusan pembelian.

1) Faktor pertama adalah sikap orang.

   Sejauh mana sikap orang lain mengurangi alternatif yang disukai seseorang akan bergantung pada dua hal yaitu :

   a) Intensitas sikap negatif orang lain terhadap alternatif yang disukai konsumen.

   b) Motifasi konsumen untuk menuruti keinginan orang lain

2) Faktor kedua adalah faktor situasi yang tidak terantisipasi yang dapat membuat lima sub-keputusan pembelian : Keputusan merk, keputusan pemasok, keputusan kuantitas, keputusan waktu dan keputusan metode pembayaran.

5.Perilaku Setelah Pembelian

Setelah membeli produk konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Tugas pemasar tidak berakhir pada saat produk dibeli, melainkan berlanjut hingga periode pasca pembelian. Pemasar harus dapat memantau kepuasan pasca pembelian. Tindakan pasca pembelian, pemakaian dan pembuangan pasca pembelian. (Kotler, 1997 : 176)

Adapun rangsangan bauran pemasaran lainnya adalah sebagai berikut:

- *Process* adalah suatu metode pengoperasian atau serangkaian tindakan yang diperlukan untuk menyajikan produk dan layanan yang baik kepada pelangan.
- *Productivity and quality.* Produktivitas adalah sejauh mana efisiensi masukan-masukan layanan ditransformasikan ke dalam hasil-hasil layanan yang dapat menambah nilai bagi pelangan. Sedangkan kualitas adalah derajat suatu layanan yang dapat memuaskan pelanggan karena dapat memeunhi kebutuhan, keinginan, dan harapan.
- *People* adalah pelanggan dan karyawan yang terlibat dalam kegiatan memproduksi produk dan layanan.
- *Physical esidence* adalah perangakat-perangakat yang diperlukan dalam menyajikan secara nyata kualitas produk dan layanan.

C. Hipotesis

Persepsi siswa-siswi terhadap lembaga pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang adalah baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. (Sugiyono, 2004:11). Variabel yang dimaksud penelitian ini adalah persepsi masyarakat.

B. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di kelurahan sungai buah yang beralamatkan Jl. RE. Martandinata No. 167 Lemabang.

C. Operasionalisasi Variabel

Persepsi siswa-siswi yaitu pandangan siswa-siswi terhadp lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang. Indiktor variabel ini adalah:

1. lokasi
2. kenyamanan pada saat proses belajar mengajar
3. fasilitas yang diberikan
4. profesinal tim pengajar

5. keamanan
6. biaya pendidikan

Adapun indikator persepsi siswa-siswi :

1. Persepsi dikatakan baik, bila skor rata-rata ≥ 3
2. Persepsi dikatakan tidak baik, bila skor rata-rata <3

Skala dalam penelitian ini adlah skala Ordinal.

D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa-siswi Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang, tahun masuk 2007/2008, 2008/2009 yang berjumlah 237 orang (sumber : Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang).

Menurut Slovin (Husien Umar, 2005:164) bahwa untuk menentukan jumlah sampel yang di tarik menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n=\frac{N}{1+\left(N.e^2\right)}$$

n=ukuran sampel

N=ukuran populasi

e=persen kelonggaran ketidak telitian kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir /diinginkan

Maka jumlah sampel yang diambil jika tingkat kesalahan sampling sebesar 10% adalah:

$$n=\frac{237}{1+(237x0,1^2)}$$

$$n=\frac{237}{1+2,37}$$

$$n=\frac{237}{3,37}=70,32 \text{ dibulatkan menjadi } 70$$

Sampel diambil sebanyak 70 orang yang ditarik dari masing-masing angkatan dilakukan secara *stratified random sampling* adalah masing-masing sampel dengan membagi populasi yang masing-masing disebut strata.

Untuk menghitung besarnya proporsi jumlah sampel dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$Fi=\frac{Ni}{N}$$

Dimana : Ni=ukuran sampel

N=ukuran total populasi

Fi=persentase (*sampel fraction*)

Tabel III.2

Pengambilan sampel dengan teknik

Stratified random sampling

Tahun masuk	Jumlah siswa-siswi	Persentase	Jumlah sampel
2007/2008	124	$\frac{124}{237}x100 = 52,32$	$\frac{124}{237}x70 = 37$
2008/2009	113	$\frac{113}{237}x100 = 47,67$	$\frac{113}{237}x70 = 33$
Jumlah	237	100%	70

Sumber :penulis, 2009.

E. Data Yang Diperlukan

Menurut Husien Umar (2002:130) ada dua data yang digunakan dalam suatu penelitian adalah sebagai berikut:

1) Data Primer

Yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang dapat dilakukan oleh peneliti.

2) Data Sekunder

Yaitu Data Primer yang diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu hasil kuisioner yang ditujukan kepada masyarakat kelurahan sungai buah palembang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Husein Umar (2002 : 167) terdiri dari:

1) Angket (kuesioner) adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkn daftar pertanyan kepada responden, dengan harapn merekan memberikan respon ats daftar pertanyaan tersebut.
2) Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara baik langsun maupun tidak langsung kepada sumber-sumber data.
3) Obsevasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung kepada objek penelitian.
4) Tes adalh untuk mengumpulkan datayang sifatnya mengevaluasi hasil proses atau untuk mendapatkan kondisi awal sebelum proses *pre-test dan post-test.*

penulis mengumpulkan data dengan cara kuisioner yaitu memberikan daftar pertanyaan kepada calon responden dimana jawaban sudah ada tinggal responden dan memberi tanda pada jawaban yan yg di anggapmya benar atau setuju.

G. Analisis Data dan Teknik Analisis

Analisis Data

Menurut Soeranto dan Lincolin Arsyad (2003: 126) analisis data terdiri dari :

a) Analisis kualitatif adalah analisis yang dilakukan jika data yang dikumpulkan hanya sedikit, bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus sehingga tidak dapat disusun kedalam suatu struktur klasifikatoris.

b) Analisis kuantitatif adalah analisis yang dilakukan jika data yang dikumpulkan dalam jumlah besar dan mudah dikasifikasikan kedalam kategori.

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif.

Analisis kualitatif pada penelitian ini menggunakan skala *likert* yaitu sebagai berikut:

Ss = sangat setuju

S = setuju

R = ragu-ragu

Ts = tidak setuju

Sts = sangat tidak setuju

Kemudian di kuantitatifkan menjadi:

Ss = 5

S = 4

R = 3

Ts = 2

Sts = 1

Teknik Analisis

Teknik analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunankan tabulasi, karena tabulasi mendeskripsikan jumlah individu yang menjawab pertanyaan tertentu. Dari hasil tabulasi itu dihitung Rata-Rata Tertimbang untuk setiap indikator secara keseluruhan.

Menurut Husen Umar (2005 : 280) rumus indeks rata-rata tertimbang sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan:

$\sum xi$ = jumlah seluruh data

N = jumlah data

Nilai $\sum Xi$ di dapat dari:

Jumlah responden menjawab (SS x Bobot)+(S x Bobot)+(RR x Bobot)+(TS x Bobot)+(STS x Bobot)

Jawaban responden terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang deberri skor berdasarkan skala liker sebagai berikut:

1. sangat setuju =5
2. setuju =4

3. ragu-ragu =3
4. tidak setuju =2
5. sangat tidak setuju =1

Indikator persepsi :

1. persepsi dikatakan baik apabila skor rata-rata persepsi ≥ 3
2. persepsi dikatakan tidak baik apabila skor rata-rata persepsi < 3

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

a. Sejarah singkat Nurul Fikri

Bimbingan dan Konsultasi Belajar Nurul Fikri (BKB NF) merupakan salah satu institusi pendidikan yang berada di bawah naungan Yayasan Nurul Fikri. BKB Nurul Fikri dirintis sejak tahun 1985 oleh sekumpulan mahasiswa dan sarjana muslim Universitas Indonesia yang memiliki kepedulian tinggi terhadap kondisi umat saat itu. Mereka kemudian saling bertukar fikiran mencari bentuk amal nyata yang dapat disumbangkan. Tercetuslah ide untuk menyelenggarakan suatu aktifitas yang sesuai dengan potensi yang mereka miliki, yaitu membuat lembaga bimbingan belajar.

Untuk pertama kalinya Bimbingan dan Konsultasi Belajar Nurul Fikri menyelenggarakan aktifitasnya di Jl. Kenari Jakarta pusat. Waktu itu jumlah siswanya hanya 35 orang, khusus bimbingan untuk menghadapi SPMB (dulu dikenal dengan sebutan SIPENMARU). Dari 35 siswa tersebut semuanya diterima di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) favorit, dua diantaranya masuk sekolah kedinasan.

Keberhasilan ini memicu para perintis untuk lebih serius mengelola lembaga yang mereka dirikan. Kini, Nurul Fikri sudah memiliki 50 cabang yang tersebar

dari Sumatera hingga Sulawesi, dengan jumlah siswa sekitar 20 ribuan dari berbagai jenjang, mulai 5 SD hingga kelas alumni SLTA.

Sejak awal berdirinya, Nurul Fikri telah membuktikan diri untuk tetap komitmen mewujudkan prestasi dalam setiap jenjang pendidikan. Nurul Fikri sebagai bimbingan belajar tidak hanya memberikan pengetahuan akademis semata, melainkan turut membimbing serta membina para siswa menjadi generasi unggul.

Selain jumlah perkembangan jumlah siswa yang cukup pesat, BKB Nurul Fikri juga telah berhasil mencatat prestasi yang menggembirakan dalam membantu siswa menembus berbagai PTN favorit melalui jalur SPMB (Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru) maupun non SPMB.

b.Program Nurul Fikri

Nurul Fikri mempunyai program, ada pun program-program tersebut dalah:

1. Program Reguler, semester 1 dan semester 2.

Program ini diperuntukan bagi siswa siswi yang menduduki jenjang kelas :

a) 5 dan 6 SD

b) 1,2, dan 3 SLTP

c) 1, 2, dan 3 SMA

Sasaran program ini adalah :

- Penguasaan konsep dasar materi pelajaran di sekolah
- Pemantapan dan peningkatan prestasi akademik
- Persiapan ulangan umum semester

- Persiapan dini penjurusan (kelas 1 SMA)
- Persiapan dini UAS dan UAN dan SPMB untuk kelas 3 SMA.

2. Program Ronin

Program Ronin adalah program khusus yang dikembangkan BKB Nurul Fikri bagi alumni SLTA yang ingin meraih sukses di SPMB. Melalui program RONIN, siswa-siswi mendapat bimbingan dan pengarahan sejak dini untuk menguasai dan memahami konsep-konsep dasar materi SPMB. Mereka juga dilatih secara intensif untuk menguasai soal-soal tipe SPMB sehingga kemampuan dan daya saing yang mereka miliki semakin bertambah, dan mereka memiliki kesempatan yang lebih besar untuk sukses di SPMB.

3. Program INTENSIF

Program intensif merupakan program persiapan total dalam menghadapi SPMB. Para siswa diberikan latihan ribuan soal tipe SPMB secara intensif. Waktu pelaksanaanya tiga hari setelah Ujian Nasional (UN) hingga tiga hari sebelum SPMB.

Ada pun misi nurul fikri adalah sebagai berikut:

1. Membantu para pelajar untuk memperoleh kesempatan guna melanjutkan studi di perguruan tinggi negeri (PTN) dengan biaya yang relatif terjangkau.
2. Mewujudkan sarana dan fasilitas pendidikan yang baik yang mampu menunjang aktifitas pendidikan yang telah direncanakan sehingga dapat mencetak lulusan yang berkualitas.

3. Menyediakan sarana-sarana yang menunjang kesejahteraan umat pada umumnya, terutama dari segi pendidikan.
4. Mencetak pribadi-pribadi yang memiliki pemahaman yang mendalam dan menyeluruh terhadap ajaran Islam, wawasan berfikir yang luas, cerdas, kreatif, inovatif ditunjang semangat belajar yang tinggi.
5. Menjadi media bagi penyebarluasan idealisme Islam di kalangan masyarakat akademisi, intelektual dan masyarakat luas.

2.Gambaran Indikator

a. Lokasi

Letak Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang yang sangat strategis, dimana terlrtak ditepi jalanraya yang mudah dijangkau dan dilalui oleh kendaraan, terutama kendaraan umum, baik roda dua maupun roda empat. Nurul Fikri juga terletak berdekatan dengan beberapa sekolah formal, hal ini dapat memudahkan siswa sekolah menuju Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang.

b. Kenyamanan pada saat proses belajar mengajar

Siswa-siswi Nurul Fikri berpendapat bahwa mereka merasa nyaman dan tenang dalam mengikuti proses belajar mengajar walaupaun letaknya dipinggir jalan dikarenakan didalam ruangan belajar mengajar terlihat bersih dan nyaman.

c. Fasilitas yang di berikan.

Sarana dan Prasarana yang dimiliki Nurul Fikri Lemabang Palembang pada saat ini ialah memiliki ruangan belajar mengajar sebanyak 5 ruangan. Setiap ruangan memiliki fasilitas penerangan yang cikup baik dengan sirkuylasi udara yang cukup nyaman karena dilengkapi kipas disetiap ruangan. alat yang digunakan tim pengajar dalam menjelaskan materi ke siswa-siswi menggunakan white board sebagai papan tulis dan menggunakan spidol untuk alat tulisnya.

d. Professional tim pengajar

Faktor yang menentukan kualitas atau mutu suatu lembaga pendidikan meliputi kualitas pendidikan dan kualitas pengajarnya. Kualitas tenaga pengajar ini dapat dilihat dari segi latar belakang pendidikan, sistem pengajaran, serta kemampuan tenaga pengajar dalam proses penyampaian materi pendidikan yang mudah dimengerti oleh siswa. Sehingga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat sesuai dengan harapan, serta diharapkan juga para lulusannya mampu mengembangkan segala kemampuan yang didapatnya.

e. Keamanan

Lembaga Pendidikan Nurul Fikri terletak di lingkungan dekat dengan pasar, bagi para siswa-siswi menilai bahwa keamanan disekitar Lembaga Pendidikan Nurul Fikri tergolong aman dan belum pernah terjadi tindak kriminal.

f. Biaya pendidikan

Biaya pendidikan yang ditawarkan oleh Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang yaitu biaya pendaftaran dan biaya kursus program cukup

terjangkau bagi para siswanya, sehingga tidak menghambat bagi siswa yang membutuhkan pelajaran tambahan diluar jam sekolah. Harga ditetapkan berdasarkan jenis-jenis program yang tersedia di Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang yaitu Promgram SD, Program SMP, Program SMA Adapun rincian biaya untuk Promgram SD, Program SMP, Program SMA adalah sebagai berikut :

1. Biaya untuk Program SD yaitu
   - Biaya Pendaftaran = Rp. 100.000,-
   - Biaya per semester = Rp. 870.00,-
2. Biaya untuk Porgram SMP yaitu
   - Biaya Pendaftaran = Rp. 100.000,-
   - Biaya per semester = Rp. 870.000,-
3. Biaya untuk SMAyaitu
   - Biaya Pendaftaran = Rp. 100.000,-
   - Biaya iuran kursus/bulan = Rp. 1.740.000,-

Biaya kursus bisa dibayar dengan tiga kali angsuran dan untuk juara kelas disekolah mendapat potongan harga.

3. Karakteristik Responden

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab terdahulu bahwa populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa yang belajar pada Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang. Sampel yang diambil sebanyak 70 orang responden

yang terbagi berdasarkan jenis kelamin. Data pengelompokan responden tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.1
Distribusi Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)
Laki-laki	33 orang
Perempuan	37 orang
Jumlah	70 orang

Sumber : Data Primer,2009

Berdasarkan jenis kelamin dari responden maka responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 37 orang, sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang. Hal ini menunjukkan bahwa yang mengikuti pendidikan di Nurul Fikri Lemabang Palembang di dominasi oleh perempuan.

Tabel IV.2

Distribusi Responden

Berdasarkan Tingkat Pendidikan Saat Ini

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)
Pelajar SD	13 orang
Pelajar SMP	25 orang
Pelajar SMU	32 orang
Universitas/Diploma	-
Lain-lain	-
Jumlah	70 orang

Sumber : Data Primer,2007

Berdasarkan status pendidikan saat ini dari responden, maka paling banyak responden yang belajar di Nurul Fikri adalah responden yang berstatus masih pelajar SD sebanyak 13 orang. Responden yang berstatus sebagai pelajar SMP sebanyak 25 orang. Responden yang berstatus sebagai pelajar SMA sebanyak 32 orang. Jadi distribusi responden yang palng banyak adalah yang berststus pelajar SMA.

Tabel IV.3
Distribusi Responden
Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua

Pekerjaan Orang Tua	Frekuensi (orang)
Pegawai Negeri	28
Pegawai Swasta	15
Wiraswasta	12
Lain – lain	15
Jumlah	70 orang

Sumber : Data Primer,2007

Berdasarkan pekerjaan orang tua dari responden maka sebagian besar responden yang belajar di Nurul Fikri adalah responden yang orang tuanya memiliki pekerjaan pegawai negeri yaitu sebanyak 28 orang. Responden yang orang tuanya memiliki pekerjaan pegawai swasta yaitu sebanyak 15 orang. Dan yang orang tuanya bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 12 orang. Sedangkan responden yang orang tuanya memiliki pekerjaan lain-lain sebanyak 15 orang. Jadi distribusi responden yang paling banyak adalah pegawai negeri.

Tabel IV.4

Distribusi Responden

Berdasarkan Motivasi Belajar

Motivasi Belajar	Jawaban Responden
	Frekuensi (orang)
1. Menambah ilmu pengetahuan	24 orang
2. Membantu pelajaran di sekolah	46 orang
3. Mempermudah dalam memperoleh pekerjaan	- orang
4. Lain-lain	- orang
Jumlah	70 orang

Sumber : Data Primer, 2009

Berdasarkan motivasi belajar dari siswa, maka jumlah responden terbanyak yaitu sejumlah 46 orang menjawab bahwa yang memotivasi mereka untuk belajar adalah untuk membantu pelajaran di sekolah sebanyak 24 orang termotivasi untuk menambah ilmu pengetahuan.

Tabel IV. 5

Distribusi Responden

Berdasarkan Lamanya Bergabung di Nurul Fikri

Motivasi Belajar	Jawaban Responden
	Frekuensi (orang)
1. 3 bulan	8 orang
2. 3 bulan – 6 bulan	16 orang
3. 6 bulan – 1 tahun	21 orang
4. > 1 tahun	25 orang
Jumlah	70 orang

Sumber : Data Primer, 2007

Berdasarkan lama belajar di Nurul fikri, paling banyak responden menjawab bahwa mereka telah bergabung >1 tahun, ini dapat dilihat bahwa 25 orang. Responden yang telah lama bergabung di Nurul fikri antara 6 bulan–1 tahun sebanyak 21orang. Juga responden yang telah lama bergabung di Nurul Fikri antara 3 bulan - 6 tahun sebanyak 16 orang dan responden yang telah lama bergabung di Nurul fikri 3 bulan sebanyak 8 orang. Jadi distribusi responden yang paling banyak adalah > 1 tahun.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Jawaban reponden pada indikator yang ditanyakan mengenai persepsi siswa-siswi terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri cabang Lemabang Palembang.

Berikut ditampilkan table jawaban responden terhadap indikator yang diajukan guna mengetahui persepsi konsumen sebagai berikut

Tabel IV.6

Persepsi Siswa-Siswi Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang

No	Indikator	SS	S	RR	TS	STS
1	Belajar di Nurul Fikri terasa nyaman	17	25	18	7	3
2	Fasilitas Belajar Nurul Fikri lengkap	9	10	16	21	14
3	Proses belajar mengajar di Nurul Fikri sudah baik	23	30	11	4	2
4	Biaya pendidikan di Nurul Fikri relative murah	16	28	14	9	3
5	Keamanaan lingkungan sekitar terjamin	21	33	9	5	1
6	Lokasi Nurul Fikri strategis	30	25	8	7	-

Sumber : Perhitungan Data Primer,2009

Dari tabel IV.6 tampak responden lebih banyak yang memberikan persetujuan terhadap indikator-indikator yang digunakan kecuali indikator fasilitas yang tidak banyak mendapat persetujuan.

Untuk menganalisa persepsi konsumen tersebut, penulis menggunakan rumus rata-rata tertimbang sebagai berikut :

Rata-rata : $\frac{(SSx5)+(Sx4)+(RRx3)+(TSx2)+(STSx1)}{n}$

Dimana :

Sangat setuju (SS) =5

Setuju (S) =4

Ragu-ragu (RR) =3

Tidak setuju (TS) =2

Sangat tidak setuju (STS) =1

a.Indikator Kenyamanan

Rata-rata $=\frac{(SSx5)+(Sx4)+(RRx3)+(TSx2)+(STSx1)}{n}$

$=\frac{(17x5)+(25x4)+(18x3)+(7x2)+(3x1)}{70}$

$=\frac{(85)+(100)+(54)+(14)+(3)}{70}$

$=\frac{256}{70}$

=3,65

Berdasarkan pehitungan untuk indikator kenyamanan dengan menggunakan rata-rata tetimban didapat skor sebesar 3,65. skor tersebut menunjukan bahwa persepsi siswa-siswi tehadap kenyamanan adalah baik.

b) Indikator Fasilitas

Rata-rata $= \frac{(SSx5)+(Sx4)+(RRx3)+(TSx2)+(STSx1)}{n}$

$= \frac{(9x5)+(10x4)+(16x3)+(21x2)+(14x1)}{70}$

$= \frac{(45)+(40)+(48)+(42)+(14)}{70}$

$= \frac{189}{70}$

=2,7

Berdasarkan pehitungan untuk indikator fasilitas dengan menggunakan rata-rata tertimbang didapat skor terhadap indikator fasilitas sebesar 2,7. skor ini menunjukan bahwa persepsi siswa-siswi terhadap indikator fasilitas adalah baik.

c) Indikator Profesional Tim Pengajar

Rata-rata $= \frac{(SSx5)+(Sx4)+(RRx3)+(TSx2)+(STSx1)}{n}$

$= \frac{(23x5)+(30x4)+(11x3)+(4x2)+(2x1)}{70}$

$= \frac{(115)+(120)+(33)+(8)+(2)}{70}$

$= \frac{278}{70}$

=3,97

Berdasarkan pehitungan untuk indikator profesional tim pengajar dengan menggunakan rata-rata tertimbang didapat skor terhadap indikator profesional tim pengajar sebesar 3,97. skor ini menunjukan bahwa persepsi siswa-siswi terhadap indikator profesional tim pengajar adalah baik.

d) Indikator Biaya pendidikan

Rata-rata $= \frac{(SSx5)+(Sx4)+(RRx3)+(TSx2)+(STSx1)}{n}$

$= \frac{(16x5)+(28x4)+(14x3)+(9x2)+(3x1)}{70}$

$= \frac{(80)+(112)+(42)+(18)+(3)}{70}$

$= \frac{255}{70}$

=3,64

Berdasarkan pehitungan untuk indikator Biaya pendidikan dengan menggunakan rata-rata tertimbang didapat skor terhadap indikator Biaya pendidikan sebesar 3,64. skor ini menunjukan bahwa persepsi siswa-siswi terhadap indikator Biaya pendidikan adalah baik.

e) Indikator Keamanan

Rata-rata $= \frac{(SSx5)+(Sx4)+(RRx3)+(TSx2)+(STSx1)}{n}$

$= \frac{(21x5)+(33x4)+(9x3)+(5x2)+(1x1)}{70}$

$$=\frac{(105)+(132)+(27)+(10)+(1)}{70}$$

$$=\frac{275}{70}$$

$$=3,92$$

Berdasarkan pehitungan untuk indikator Keamanan dengan menggunakan rata-rata tertimbang didapat skor terhadap indikator Keamanan sebesar 3,92. skor ini menunjukan bahwa persepsi siswa-siswi terhadap indikator Keamanan adalah baik.

f) Indikator Lokasi

Rata-rata $=\frac{(SSx5)+(Sx4)+(RRx3)+(TSx2)+(STSx1)}{n}$

$$=\frac{(30x5)+(25x4)+(8x3)+(7x2)+(0x1)}{70}$$

$$=\frac{(150)+(100)+(24)+(14)+(0)}{70}$$

$$=\frac{280}{70}$$

$$=4,11$$

Berdasarkan pehitungan untuk indikator lokasi dengan menggunakan rata-rata tertimbang didapat skor terhadap indikator lokasi sebesar 4,11. skor ini menunjukan bahwa persepsi siswa-siswi terhadap indikator lokasi adalah baik.

Tabel IV.8

Analisa Persepsi Konsumen Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang

No	Indikator	Skor rata-rata
1	kenyamanan	3,65
2	Fasilitas	2,7
3	Profesional tim pengajar	3,97
4	Biaya pendidikan	3,64
5	Keamanan	3,92
6	lokasi	4,11
	Jumlah	21,99
	Skor persepsi	3,66

Sumber : Perhitungan Data Primer, 2009.

Berasarkan tabel diatas menyimpulkan bahwa secara umum persepsi siswa-siswi terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang adalah baik. Hal ini ditunjukan dari hasil kuesioer yaitu mayoritas responden memberi pandangan baik terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang yaitu cerminan dari rata-rata responden yang

berpresentasi baik melalui rata-rata responden yang berpresentasi baik melalui rata-rata tertimbang sebesar 3,66

Setelah melakukan pengujian rata-rata terimbang dan merangkumkannya menjadi satu yang ditampilakan pada tabel IV.8, maka penulis dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan timbul seperti dibawah ini dan akan dibahas satu persatu setiap indikatornya.

1. Indikator Kenyamanan

   Berdasarkan perhitunagn untuk indikator kenyamanan dengan menggunakan rata-rata tertimbang didapat skor 3,65. skor tersebut menunjukan bahwa persepsi siswa-siswi terhadap kenyamanan Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang adalah baik. antara lain ruangan yang bersih, tempat belajar mengajar cukup luas,sebaiknya dari Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang harus mempertahankan hal ini dan meningkatkan lagi dengan cara memperluas tempat belajar senyaman mungkin sehingga para siswa merasa berada di rumahnya sendiri.

2. Indikator Fasilitas

   Berdasarkan perhitunagn untuk indikator Fasilitas dengan menggunakan rata-rata tertimbang didapat skor 3,31. skor tersebut menunjukan bahwa persepsi siswa-siswi terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang adalah baik, fasilitas yang kurng tersebut adalah alat peraga, ruangan hanya memiliki 1 kipas angin, sebaiknya dari Lembaga

Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang harus mencermati hal ini dengan memberikan fasilitas yan benar-benar lengkap untuk para peserta kursus dengan cara menambah lagi alat peraga dan memperbanyak kipas angin.

3. Indikator Professional Tim Pengajar

   Berdasarkan perhitunagn untuk indikator Professional Tim Pengajar dengan menggunakan rata-rata tertimbang didapat skor 3,97. skor tersebut menunjukan bahwa persepsi siswa-siswi terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang adalah baik antara lain tim pengajar dalam menyampaikan materi yang di berikan mudah di mengeri dan masuk kelas tepat waktu, sebaiknya dari diberikan Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang harus mempertahankn dan meninkatkan lagi.

4. Indikator Biaya Pendidikan

   Berdasarkan perhitunagn untuk indikator Biaya Pendidikan dengan menggunakan rata-rata tertimbang didapat skor 3,64. skor tersebut menunjukan bahwa persepsi siswa-siswi terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang adalah baik dikarenkan biaya di Nurul fikri cukup terjankau dan relatif murah.

5. Indikator Keamanan

   Berdasarkan perhitunagn untuk indikator Keamanan dengan menggunakan rata-rata tertimbang didapat skor 3,92. skor tersebut menunjukan bahwa

persepsi siswa-siswi terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang adalah baik, sehingga bayak siswa-siswi menyatakan baik terhadap keamanan yang di berikan contohnya tidak pernah terjadi tindak kriminal di linkunagan Nurul Fikri, sebaikanya dari diberikan Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang keamanan yang benar-benar aman untuk para peserta kursus denan cara menambah petugas keamanan.

6. Indikator Lokasi

   Berdasarkan perhitunagn untuk indikator Keamanan dengan menggunakan rata-rata tertimbang didapat skor 3,92. skor tersebut menunjukan bahwa persepsi siswa-siswi terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang adalah baik, dikarenkan banyak siswa-siswi beranggapan bahwa lokasi Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Lemabang Palembang sudah dinilai strategis.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasli penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis tentang persepsi siswa-siswi terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang, siswa-siswi mempunyai persepsi secara keseluruhan baik. Hal ini ditunjunkan dari hasil kuesioner yang mayoritas responden memberikan pandangan baik terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri cabang Lemabang Palembang, yaitu tercermin dari rata-rata responden yang berpersepsi baik melalui rata-rata tertimbang 3,66.

B. Saran

Berdasakan kesimpulan diatas, ada bebrapa saran yang dapat diberikan kepada Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang adalah sebagai berikut:

1. Terhadap indikator profesional tim pengajar, indikator keamanan, indikator lokasi, indikator kenyamanan, dan indikator biaya pendidikan yang dipersepsikan baik oleh para siswa-siswi harus dipertahankan lagi oleh pihak Lembaga Pendidikan Nurul fikri Cabang Palembang.

2. Terhadap indikator fasilitas, yang dipersepsikan tidak baik oleh para siswa-siswi harus lebih ditingkatkan lagi oleh pihak Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang terhadap indikator fasilitas sebaiknya dengan cara menambah alat peraga dan menambah kipas angin.

DAFTAR PUSTAKA

Fitri yanti. (2005). **Persepsi Siswa SMU Terhadap Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang (Studi kasus pada SMU N 4, SMU Bina Warga 1, SMU Bina Warga 2 PLG)**, Penerbit Fakultas Ekonomi UMP.

Husein Umar. 2000. **Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen,** Jakarta Business Research, Jakarta.

----------. 2002. **Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen,** Cetakan Kedua, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

----------. 2003. Riset Akuntansi, Penerbit, PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.

Kotler, Philip Alih Bahasa Hendra Teguh dan Ronny A. Rusly. 1997. **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Edisi Kelima, Penerbit erlangga, Jakarta.

----------. et all. Alih Bahasa Fandy Tjiptono. 2000. **Manajemen Pemasaran**, Edisi I, Penerbit Andi, Yogyakarta.

----------. Alih Bahasa Hendra Teguh dan Ronny A. Rusly. 2004. **Manajemen Pemasaran,** Edisi Milenium, Penerbit erlangga, Jakarta.

----------. Alih Bahasa Benyamin Molan dan Bambang Sarwiji. 2005. **Manajemen Pemasaran**, Edisi Kesebelas, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

M. Iqbal Hasan. 2001. **Pokok-pokok materi Stasistik**. Edisi ke 2, Bumi Aksara. Jakarta.

Miftah Thoha. 2000. **Peeilaku Organisasi Pedoman Kearah Pemahaman Proses Komunikasi Antar Pribadi dan Motivasi.** Penerbit PT.Pustaka Binaan Presindo, Jakarta.

Nugroho J. Satiandi. 2003. **Perilaku Konsumen**. Pranda media. Jakarta timur.

Soeranto dan Lincolin Arsyad. 2003. **Metode Penelitian**, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.

Stanton. Ahli Bahasa Leo Suputan. 2002. **Manajemen Pemasaran Moderen**, Edisi Keempat, Cetakan Keempat, Liberty, yogyakarta.

Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Ketujuh, Penerbit CV. Alvabeta, Bandung.

Uday Pereek. Alih Bahasa Budiyanto. 1999. **Perilaku Konsumen, Jilid 1,** Edisi Keenam, Penerbit Bina Rupa Aksara, Jakarta.

Wemfi Arisandi (2005). **Perbedaan Persepsi Pelajar Terhadap Jasa Bimbingan Belajar Gilland Ganesha Antar Cabang Di Palembang**. FE-UMP Tidak Untuk Dipublikasikan

Yunita Dewi Fitriyah (2007). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Brotherhood Englilsh Course (BEC) Palembang**, FE-UMP Tidak Untuk Dipublikasikan.

DAFTAR PERTANYAAN (KUESIONER)

Judul penelitian :Persepsi Siswa-Siswi Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang

IDENTITAS RESPONDEN

Nomor Responden :

1. Jenis Kelamin (L/P) :
2. Tingkat Pendidikan :
   a. Sekolah Dasar
   b. Sekolah Menengah Pertama
   c. Sekolah Menengah Umum
   d. Universitas / Diploma
   e. Lain-lain, Sebutkan...
3. Pekerjaan Orang Tua :
   a. Pegawai Negri
   b. Pegawai Swasta
   c. Wiraswasta
   d. Lain-lain, Sebutkan...
4. Motivasi saudara belajar di Nurul Fikri :
   a. Menambah Ilmu Pengetahuan
   b. Membantu Pelajaran Bahasa Inggris di Sekolah
   c. Mempermudah memperoleh pekerjaan
   d. Lain-lain, Sebutkan...
5. Berapa lama saudara bergabung di Nurul Fikri...
   a. 3 bulan
   b. 3-6 bulan
   c. 6-1 tahun
   d. >1 tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah dengan alternative jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat saudara dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang saudara pilih.
2. Tidak ada yang benar dan salah dalam penelitian ini, tetapi yang dibutuhkan adalah jawaban yang objektif sesuai dengan pendapat saudara.
3. Penelitian ini sifatnya hanya unutk kegiatan ilmiah dan tidak untuk di publikasikan.

C. PERTANYAAN

1. Belajar di Nurul Fikri terasa nyaman :

   a. sangat tidak setuju d. setuju

   b. tidak setuju e. sangat setuju

   c. ragu-ragu

2. Fasilitas Belajar Nurul Fikri lengkap :

   a. sangat tidak setuju d. setuju

   b. tidak setuju e. sangat setuju

   c. ragu-ragu

3. Proses belajar mengajar di Nurul Fikri sudah baik:

   a. sangat tidak setuju d. setuju

   b. tidak setuju e. sangat setuju

   c. ragu-ragu

4. Biaya pendidikan di Nurul Fikri relative murah:

a. sangat tidak setuju
b. tidak setuju
c. ragu-ragu
d. setuju
e. sangat setuju

5. Keamanaan lingkungan sekitar terjamin:

a. sangat tidak setuju
b. tidak setuju
c. ragu-ragu
d. setuju
e. sangat setuju

6. Lokasi Nurul Fikri strategis:

a. sangat tidak setuju
b. tidak setuju
c. ragu-ragu
d. setuju
e. sangat setuju

BIMBINGAN DAN KONSULTASI BELAJAR

NURUL FIKRI

Kita Maju Bersama Allah Menuju Masa Depan Cemerlang
Alamat : Jln Maratdinata No 167 Lemabang Telp (0711) 833 9003

Palembang, 30 Desember 2009

Kepada Yth
Dekan Universitas Muhamamdiyah Palembang
DI
Tempat

Bersama surat ini, menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama	: Widia Siska
NIM	: 21 2006 007
Jurusan	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi Universitas Muhamamdiyah Palembang

Menyatakan bahwa telah melaksanakan penelitian di Lembaga Nurul Fikri Palembang pada tanggal 25 Desember 2009. Adapun tujuan penelitian ini untuk menuyusun skripsi dalam mata kuliah Manajemen Pemasaran.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, semoga yang berkepentingan maklum.

Hormat Kami
Pimpinan Lembaga

Sabar Sukoyo, ST

بسم الله الرحمن الرحيم

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA	Widia Siska	PEMBIMBING	
N I M/NIRM	212006007	KETUA	Zawawi Nasution, SE. MSi
PROGRAM STUDI	MANAJEMEN/AKUNTANSI	ANGGOTA	
JUDUL SKRIPSI	Persepsi Siswa-Siswi Terhadap Lembaga Pendidikan Nurul Fikri Cabang Lemabang Palembang		

NO.	TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1	22/11 09	Bab I			Acc
2	25/11 09	Bab II			Acc
3	30/11 09	Bab III			Perbaiki
4	3/12 09	Bab III			Acc
5	29/12 09	Bab IV			Perbaiki
6	5/1 2010	Bab IV			Perbaiki
7	6/1 2010	Bab IV			Acc
8	7/1 010	Bab IV			
9		Bab V			
10	16/1 2010	Bab V			Acc
11	18/1 2010	Bab V + Penulisan lain			Acc
12					
13					
14					
15					
16					

CATATAN

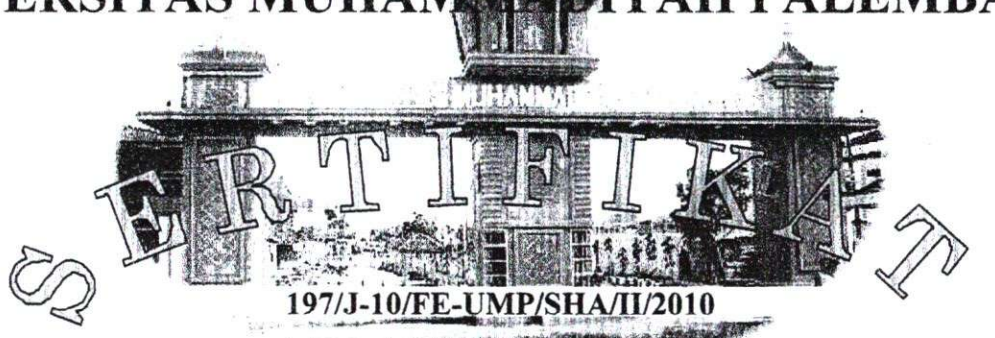
Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan Skripsi 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

Di keluarkan di : Palembang
Pada tanggal : /

A.n. Dekan
Ketua Jurusan,

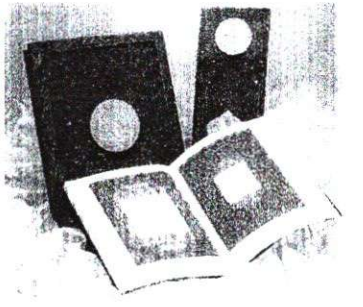
Anriza Nilawati, SE.M.M

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG



197/J-10/FE-UMP/SHA/II/2010

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ



DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : WIDIA SISKA
NIM : 212006007
JURUSAN : Manajemen

Yang dinyatakan **LULUS** Membaca dan Hafalan Al - Qur'an
di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang
Dengan Predikat MEMUASKAN

Palembang, 02 Februari 2010

an. Dekan
Pembantu Dekan IV

Unggul dan Islami

Drs. Antoni

GLORIA
language institute

No. 067 / GHO / 2010

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

WIDIA SISKA

Achieved the following scores on the

Listening Comprehension	: 44
Structure and Written Expression	: 37
Vocabulary and Reading Comprehension	: 38
Overall Score	**: 397**

Administered on 11th of February 2010

Palembang, 12th of February 2010

LANGUAGE INSTITUTE GLORIA PALEMBANG

SADIKIN, Director
Gloria's TOEFL Preparation Test

This **TOEFL Prediction Test** result will be valid only for 6 (six) months after the testing date above

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN		IZIN PENYELENGGARAAN	AKREDITASI	
JURUSAN MANAJEMEN (S1)	:	No 3450/D/T/2005	No 015/BAN-PT/Ak-VII/S1/VII/2003	(B)
JUSURAN AKUNTANSI (S1)	:	No 3449/D/T/2005	No 020/BAN-PT/Ak-IXI/S1/X/2005	(B)
MANAJEMEN PEMASARAN (D III)	:	No 1611/D/T/2005	No 003/BAN-PT/Ak-IV/Dpi-III/V/2004	(B)

Alamat : Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu ☎(0711) 511488 Facsimile 518018 Palembang 30263

بسم الله الرحمن الرحيم

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Hari / Tanggal : **Selasa, 02 Maret 2010**
Waktu : **08.00 WIB**
Nama : **Widia Siska**
NIM : **21 2006 007**
Jurusan : **Manajemen**
Mata Kuliah Pokok : **Manajemen Pemasaran**
Judul Skripsi : **PERSEPSI SISWA-SISWI TERHADAP LEMBAGA PENDIDIKAN NURUL FIKRI CABANG LEMABANG PALEMBANG.**

TELAH DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA

NO	NAMA DOSEN	JABATAN	TGL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1	Zawawi Nasution, S.E,M.Si	Pembimbing	10 - 03 - 2010	
2	Belliwati Kosim, S.E, M.M	Ketua Penguji	10 - 03 - 2010	
3	Mismiwati Abdullah, S.E, M.P	Anggota Penguji I	10 - 03 - 2010	
4	Zawawi Nasution, S.E,M.Si	Anggota Penguji II	10 - 03 - 2010	

Palembang, Maret 2010
An. Dekan
Ketua Jurusan Manajemen

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG FAKULTAS EKONOMI

Arniza Nilawati, SE.MM