

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1. Sejarah singkat Lembaga Bimbingan Belajar AHE Uummy Dewi

Lembaga Bimbingan Belajar AHE atau anak hebat merupakan lembaga bimbingan belajar yang dikelola oleh pihak swasta untuk melayani jasa dibidang pendidikan yang berkonsentrasi belajar membaca huruf Indonesia. Didirikan pada 8 September 2006 oleh Rohmad Suphianto dan Alifatun Nikmatillah. Kantor Ahe berpusat di Jalan Kraton 100 Kartosuro Kab. Sukoharjo Provinsi Jawa Tengah dan memiliki badan hukum No 02/06-04-2009 terdaftar di Pengadilan Negeri Sukoharjo No. 118/2009/PN.SKH dan juga sudah memiliki Hak Paten yaitu KEMENKUMHAM RI NO. IDM 000330997.

Lembaga Pendidikan AHE Uummy Dewi Unit 760 berdiri pada 27 November 2016 kepala unit adalah Septiana Sandra Dewi S.Pd. lembaga bimbingan belajar anak hebat beralamat di Desa Tanjungkarang yang diberi nama Ahe Uummy Dewi sebagai icon Ahe di Desa Tanjungkarang. Awal didirikannya Ahe Uummy Dewi karena kepala unit memanfaatkan peluang yang ada disekitar desa, melihat belum ada lembaga bimbingan belajar membaca di Desa Tanjungkarang dan sekitarnya.

Sejak Ahe Uummy Dewi unit 760 berdiri, semakin berkembang dan banyak diminati masyarakat khususnya yang memiliki anak usia pra sekolah, banyak orang tua yang minat mendaftarkan anak ke lembaga bimbingan Ahe Uummy Dewi. perkembangan didapati dengan jumlah yang mengalami peningkatan pada tahun tertentu.

#### 2. Visi dan Misi

##### a. Visi

Pada tahun 2025, akan menjadi sekolah membaca dengan metode paling akurat yang melayani di 7000 desa atau kelurahan.

##### b. Misi

- 1) Menyediakan tempat belajar baca dengan metode yang asyik.
- 2) Membantu anak-anak Indonesia untuk dapat membaca di kelas satu agar lebih mudah mengikuti pelajaran.

- 3) Membantu ibu rumah tangga terdidik melalui anak-anak yang lebih baik bermanfaat bagi lingkungan.
- 4) Meningkatkan pendapatan guru TK dan guru honorer MI/SD melalui Anak Hebat di rumahnya.
- 5) Memberikan program membaca untuk lembaga bimbingan belajar yang ada dan telah berjalan.

### 3. Ahe Tutor Uummy Dewi

Total keseluruhan ada tujuh (7) guru membaca dan menulis Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Uummy Dewi dengan kualifikasi pendidikan Strata Satu (S-1) berjumlah 6 tutor dan Sekolah Menengah Atas (SMA) hanya 1 guru atau tutor.

## B. Gambaran umum responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah wali dari murid Ahe Uummy Dewi. Jumlah responden 72 responden, dan diperoleh informasi meliputi pekerjaan wali siswa, usia, dan jenis kelamin. Pengelompokan responden dirancang untuk menemukan gambaran yang jelas dan akurat sebagai subjek penelitian. Gambaran umum responden dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Jenis kelamin responden

Jenis kelamin responden sepenuhnya yaitu perempuan. Adapun data mengenai jenis kelamin responden wali murid Ahe Uummy Dewi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

#### Deskripsi responden berdasarkan Jenis kelamin

Keterangan	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	15	20,8%
Perempuan	57	79,2%
Jumlah	72	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil Tabel 4.1 diata diketahui dari 72 responden yang digolongkan berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan hasil jenis kelamin perempuan mendominaasi dari jumlah total responden yaitu sebesar 57 responden dengan tingkat presentase 79,2%, sedangkan jenis kelamin laki-laki sebesar 15 responden dengan tingkat presentase sebesar 20,8%.

## 2. Usia Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai deskripsi usia responden, sebanyak 72 responden yaitu:

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
20-29 tahun	14	19.4%
30-39 tahun	46	63.9%
40-49 tahun	12	16.7%
>50	0	0%
Jumlah	72	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil Tabel 4.2 diatas diketahui dari 72 responden yang digolongkan berdasarkan usia, menunjukkan hasil penelitian menunjukkan responden berusia 20-29 tahun sampai dengan 14 responden dengan presentase 19.4%. ada 46 responden berusia 30-39 tahun, atau 63.9%. Ada 12 responden berusia 40-49 tahun, atau 16.7%. Dan mereka yang berusia 50 tahun, tidak ada responden.

## 3. Pekerjaan Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah dikumpulkan sebanyak 72 responden diperoleh data dengan status pekerjaan responden yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri	8	11.1%
Pegawai Swasta	11	15.3%
Wiraswasta	16	22.2%
Ibu Rumah Tangga	34	47.2%
Lainnya	3	4.2%
Jumlah	72	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil tabel 4.3 menunjukkan dari 72 responden yang terpilih sebagai sampel, responden yang berkerja sebagai pegawai negeri sebanyak 8 responden dengan tingkat presentase 11,1%, ada 11 pegawai swasta atau rumah tangga industri dan komersial individu, sebesar 15.3%, 16 pengusaha dengan

tingkat presentase 22.2%, mayoritas responden pada penelitian ini yaitu ibu rumah tangga sebanyak 34 responden dengan tingkat presentase 47.2%, dan pekerjaan lainnya sebanyak 3 responden dengan tingkat presentase sebesar 4,2% seperti buruh, perawat dan jasa las.

**C. Deskripsi Data Penelitian**

Statistik deskriptif berhubungan dengan pengumpulan data yang lebih ringkas. Analisis deskriptif berupa penggambaran secara umum tentang hasilperolehan data, sehingga menjadi acuan untuk melihat karakteristik data.

Tanggapan masing-masing responden terhadap dampak kualitas pelayanan, citra lembaga dan biaya terhadap keputusan penggunaan jasa pada lembaga bimbingan belajar Ahe Umyy Dewi. Hasilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk setiap pernyataan dari variable kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.4. hasil pengolahan data dari penelitian yang telah dilaksanakan bahwa banyak responden yang menyatakan tentor atau guru di Ahe Umyy Dewi dapat membantu anak yang kesulitan belajar untuk bisa berkonsentrasi pada saat jam bimbingan belajar berlangsung. Hal itu dikarenakan pihak Ahe Umyy Dewi sangat memperhatikan konsentrasi anak agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal. Item pernyataan “Tentor Ahe Umyy Dewi memberikan pelayanan yang baik, jelas dan terpercaya” mendapat nilai rata-rata paling tinggi sebesar 4.61. sedangkan item pernyataan “Tentor di Ahe Umyy Dewi selalu memberikan perhatian kepada para anak secara individual” mendapatkan nilai rata-rata paling rendah. Dapat diartikan bahwa konsumen memperhatikan pelayanan dalam menyampaikan materi pada anak. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Deskripsi Tanggapan Responen Variabel Kualitas Pelayanan**

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	MEAN
<b>Bukti Fisik</b>							
1	Ahe Umyy Dewi menyediakan fasilitas yang	35	34	3	0	0	4.44

	memadai, bersih dan rapi.						
<b>Daya Tanggap</b>							
2	Tentor Ahe Ummy Dewi memberikan pelayanan yang baik, jelas dan terpercaya.	47	22	3	0	0	4.61
<b>Keandalan</b>							
3	Tentor di Ahe Ummy Dewi memiliki keandalan dalam penyampaian informasi dengan baik dan	34	33	5	0	0	4.40
<b>Jaminan</b>							
4	Ahe Ummy Dewi memberikan jaminan keamanan dalam pelaksanaan layanan bimbingan belajar	45	23	4	0	0	4.57
<b>Empati</b>							
5	Tentor di Ahe Ummy Dewi selalu memberikan perhatian kepada para anak secara individual	37	26	9	0	0	4.39

Sumber data: data primer yang diolah, 2022

## 2. Citra Lembaga

Distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk setiap pernyataan dari variable kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.5. hasil pengolahan data dari penelitian yang telah dilaksanakan bahwa banyak responden yang merasa bahwakinerja Ahe Ummy Dewi dapat menarik perhatian kepada anak untuk tetap semangat belajar. Item pernyataan “Menurut

saya kinerja tutor Ahe Ummy Dewi merupakan tutor yang ahli dibidangnya” mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4.51, sedangkan item pernyataan “Menurut saya Ahe Ummy Dewi merupakan lembaga belajar membaca yang dapat dipercaya” mendapat nilai rata-rata terendah. Berdasarkan jawaban responden mengenai citra lembaga, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5

**Deskripsi Tanggapan Responden Variabel Citra Lembaga**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	MEAN
<b>Personality</b>							
1	Menurut saya Ahe Ummy Dewi merupakan lembaga belajar membaca yang dapat dipercaya	28	35	9	0	0	4.26
<b>Reputasi</b>							
2	Menurut saya kinerja tutor Ahe Ummy Dewi merupakan tutor yang ahli dibidangnya	39	31	2	0	0	4.51
<b>Nilai (value)</b>							
3	karyawan Ahe Ummy Dewi cepat tanggap terhadap permintaan dan keluhan pelanggan	35	28	9	0	0	4.36
<b>Kredibilitas Perusahaan (Corporate Credibility)</b>							
4	Menurut saya Ahe Ummy Dewi merupakan bimbingan belajar yang terkenal dan professional dalam proses mengajar	32	36	4	0	0	4.39

Sumber data: data primer yang diolah, 2022

## 3. Biaya

Distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk setiap pernyataan dari variable biaya dapat dilihat pada tabel 4.6. hasil pengolahan data dari penelitian yang telah dilaksanakan bahwa banyak responden yang merasa penetapan biaya atau harga sesuai dengan kualitas pelayanan jasa yang ada di Ahe Ummy dewi. Pada item pernyataan “Saya memilih di Ahe Ummy Dewi karena harga sesuai dengan kualitas jasa yang ditawarkan” mendapat nilai rata-rata paling tinggi sebesar 4.44, sedangkan item pernyataan “Harga jasa di Ahe Ummy Dewi dapat dijangkau oleh semua kalangan” mendapat nilai rata-rata paling rendah. Berdasarkan jawaban responden mengenai harga, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.6**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Variabel Biaya**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	MEAN
<b>Keterjangkauan Harga</b>							
1	Harga jasa di Ahe Ummy Dewi dapat dijangkau oleh semua kalangan	22	33	17	0	0	4.07
<b>Daya Saing Harga</b>							
2	Harga jasa di Ahe Ummy Dewi mampu bersaing dan sesuai dengan kemampuan masyarakat	26	38	8	0	0	4.25
<b>Kesesuaian Harga Dengan Manfaat</b>							
3	Menurut saya harga jasa di Ahe Ummy Dewi sesuai dengan manfaat yang didapatkan	28	38	6	0	0	4.31
<b>Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk</b>							
4	Saya memilih di Ahe Ummy Dewi karena harga sesuai dengan kualitas jasa yang	37	30	5	0	0	4.44

ditawarkan

Sumber data: data primer yang diolah, 2022

#### 4. Keputusan Penggunaan Jasa

Distribusi jawaban responden serta nilai rata-rata untuk setiap pernyataan dari variable biaya dapat dilihat pada tabel 4.7. hasil pengolahan data dari penelitian yang telah dilaksanakan bahwa banyak responden yang telah memperoleh informasi yang baik pada Ahe Ummy Dewi yang sesuai dengan yang diharapkan responden, sehingga merasa yakin ketika memilih di Ahe Ummy Dewi. Kemudian banyak responden yang berniat untuk merekomendasikan Ahe Ummy Dewi kepada orang lain karena pengalaman yang dirasakan responden. Hal ini diperkuat pada item pernyataan “Saya merasa yakin dengan keputusan memilih belajar membaca di Ahe Ummy Dewi” telah mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.40 dan item pernyataan “Saya mendapatkan informasi dari teman sehingga mempengaruhi saya untuk memutuskan anak belajar membaca di Ahe Ummy Dewi” dengan nilai rata-rata terendah 4.15. Berdasarkan jawaban responden mengenai keputusan penggunaan jasa, maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	MEAN
<b>Pengenalan Kebutuhan</b>							
1	Saya memilih jasa Ahe Ummy Dewi sesuai dengan kebutuhan saya	29	38	5	0	0	4.33
<b>Pencarian Informasi</b>							
2	Saya mendapatkan informasi dari teman sehingga mempengaruhi saya untuk memutuskan anak belajar membaca di Ahe Ummy Dewi	26	32	13	1	0	4.15
<b>Evaluasi Alternatif</b>							
3	Saya mengevaluasi belajar membaca	30	35	7	0	0	4.32

	di Ahe Umyy Dewi karena sudah banyak yang bergabung disana						
<b>Keputusan Pembelian</b>							
4	Saya merasa yakin dengan keputusan memilih belajar membaca di Ahe Umyy Dewi	34	33	5	0	0	4.40
<b>Perilaku Pasca Pembelian</b>							
5	Saya merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan Ahe Umyy Dewi	31	32	8	1	0	4.29

Sumber data: data primer yang diolah, 2022

#### D. Uji Instrumen Penelitian

##### 1. Uji Validitas Instrument

Uji validitas instrument digunakan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan pengumpulan data menunjukkan tingkat akurasi, presisi, stabilitas, atau juga disebut konsistensi instrument dalam mewujudkan gejala tertentu dan sekelompok bagian. Pengujian variabel dependen dan independen yang dilakukan pada kuesioner yang telah divalidasi menunjukkan bahwa konsistensi dicapai tanpa adanya gejala yang berulang. Dengan bantuan program SPSS, hasil pengujian didasarkan pada pengujian responden hingga 72 yang berpartisipasi, hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dengan derajat kebebasan  $(df) = n - 2$ . dalam rumus dihitung  $72 - 2 = 70$  dengan  $\alpha 0.05$ , hasil  $r$  tabel sebesar 0.2319, maka diperoleh hasil dan disederhanakan menjadi sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Pertanyaan	$r$ hitung	$r$ <sub>tabel</sub> ( $df=70$ )	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.577	0.2319	Valid
	X1.2	0.451	0.2319	Valid
	X1.3	0.608	0.2319	Valid

	X1.4	0.505	0.2319	Valid
	X1.5	0.551	0.2319	Valid
Citra Lembaga (X2)	X2.1	0.555	0.2319	Valid
	X2.2	0,481	0.2319	Valid
	X2.3	0.469	0.2319	Valid
	X2.4	0.487	0.2319	Valid
Biaya (X3)	X3.1	0.711	0.2319	Valid
	X3.2	0.809	0.2319	Valid
	X3.3	0.667	0.2319	Valid
	X3.4	0.668	0.2319	Valid
Keputusan Pembelian (Y)	Y1	0.596	0.2319	Valid
	Y2	0.710	0.2319	Valid
	Y3	0.596	0.2319	Valid
	Y4	0.622	0.2319	Valid
	Y5	0.575	0.2319	Valid

Sumber: data yang diolah, 2022

Hasil menunjukkan dari tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa  $r$  hitung pada kolom corrected item-total correlation untuk masingmasing item mendapati angka  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.2319) yang artinya bernilai positif dan masingmasing item pertanyaan dinyatakan valid. Dengan demikian maka semua variable penelitian dapat dilakukan pada pengujian selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas Instrument

Uji reliabilitas kuesioner dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi pada instrumen alat ukur. Pengukuran uji reabilitas menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*, apabila koefisien  $>$  0.60 sehingga bisa dikatakan reliabel. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Reliability Coefficiens	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Ket.
Kualitas Pelayanan (X1)	5	0.771	0.60	Reliabel
Citra Lembaga (X2)	4	0.664	0.60	Reliabel

Biaya (X3)	4	0.845	0.60	Reliabel
Keputusan Pembelian (Y)	5	0.797	0.60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

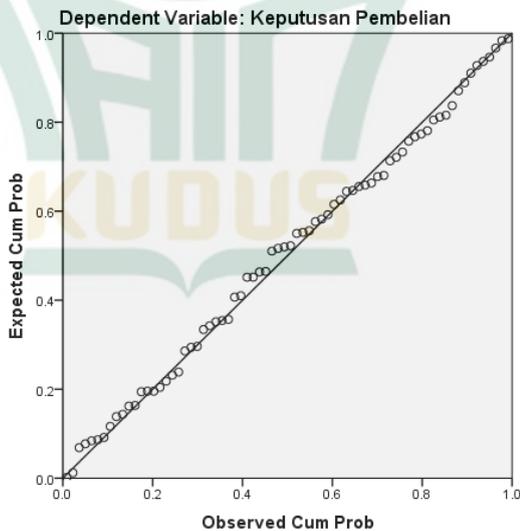
Dari hasil tabel diatas diketahui masing-masing variabel menunjukkan Alpha Cronbach diatas 0.60 sehingga semua variabel dapat dikatakan reliabel (stabil).

**E. Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk memeriksa apakah pendistribusian terbilang normal pada nilai residual yang diperoleh. Model regresi yang baik adalah model dengan nilai residual yang berdistribusi normal agar dapat diketahui regresi berdistribusi normal atau tidak dapat diamati dengan menggunakan grafik P-P Plot yang pola titik-titik menyebar mengikuti garis

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plot**  
 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data yang diolah, 2022

Dari hasil uji normalitas grafik P-P Plot diatas diketahui bahwa titik berposisi disekitar garis dan arah penempatan mengikuti garis diagonal maka data dapat dikatakan berdistribusi secara normal.

Selain grafik P-P Plot, pengujian dapat dilakukan dengan metode uji *One Sampel Kolmogrov Smirnov*, dapat dikatakan residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0.05.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.32109163
	Absolute	.052
Most Extreme Differences	Positive	.040
	Negative	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z		.443
Asymp. Sig. (2-tailed)		.989

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data yang diolah, 2022

Dari hasil uji SPSS dapat diketahui uji normalitas pada metode *one sample kolmogrov smirnov* bahwa nilai dari semua variabel menunjukkan signifikansi  $> (0.05)$  berdasarkan Asymp. Sig. (2-tailed) dengan nilai 0.989  $> 0.05$ , yang artinya nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka data sampel dapat dikatakan berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan hubungan antara variable independen secara linier yang terdapat dalam model regresi. Model regresifikatakan baik jika tidak mengalami korelasi sempurna atau mendekati sempurna antara variable independennya. Untuk mendeteksi model regresi dengan analisa lewat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*, apabila nilai VIF  $< 10$  dan *Tolerance*  $> 0,10$  maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	.519	1.925
1 Citra Lembaga	.448	2.232
Biaya	.560	1.785

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

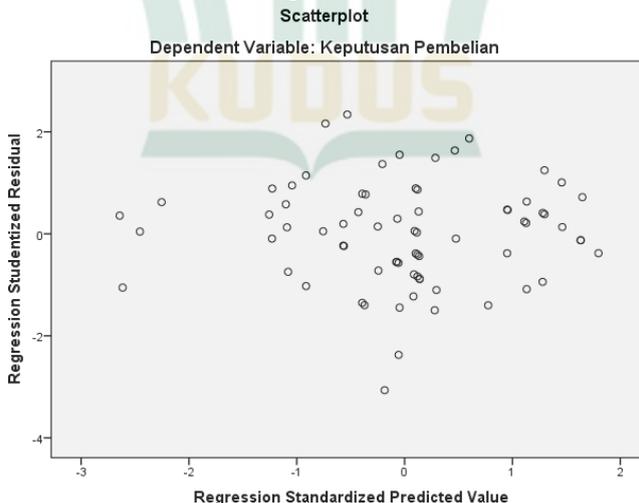
Sumber: Data yang diolah, 2022

Hasil pengujian multikolinearitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai tolerance pada masing-masing variabel bebas kualitas pelayanan sebesar 0.519, citra lembaga sebesar 0.448 dan biaya sebesar 0.560 yaitu lebih dari 0.1 dan nilai VIF untuk semua variabel mempunyai nilai kurang dari 10. Dengan demikian tidak terjadi multikolinearitas antar variable bebas.

### 3. Uji Heteroskedastis

Heteroskedastis merupakan varian residual data antar pengamatanyang tidak sama di dalam model regresi.dikatakan baik bila tidak mengalami heterokedastisitas dan dilihat pola titik pada grafik yang menyebar keatas dan dibawah sumbu 0.

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: data yang diolah, 2022

Berdasarkan pada grafik scatterplot diatas menunjukan bahwa tidak berpola serta titik-titik mengalami penyebaran secara acak keatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y.dengan demikian tidak terjadi gejala heteroskedastisitas sehingga model regresi layak untuk digunakan.

**F. Uji Hipotesis**

**1. Analisis Regresi Linear Berganda**

Model analisis regresi linear bergandamerupakan uji dengan kegunaan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan (X1), citra lembaga (X2) dan harga (X3) terhadap keputusan pembelian di Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Umyy Dewi.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.321	3.804		.347	.730
1 Kualitas Pelayanan Citra Lembaga Biaya	.019	.107	.016	.178	.860
	.599	.152	.394	3.953	.000
	.582	.101	.514	5.761	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari tabel SPSS diatas diperoleh hasil persamaan regresi pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga dan harga terhadap keputusan pembelian pada lembaga bimbingan belajar Ahe Umyy Dewi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 1.321 + 0.019X_1 + 0.599X_2 + 0.582X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan Pembelian

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Citra Lembaga

X<sub>3</sub> = Biaya

- $b_1$  = koefisien regresi kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian  
 $b_2$  = koefisien regresi citra lembaga dengan keputusan pembelian  
 $b_3$  = koefisien regresi biaya dengan keputusan pembelian  
 $a$  = konstanta  
 $e$  = variabel independen lain di luar model regresi

Dari hasil perhitungan tabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai Konstanta dilihat dari tabel diatas, konstanta bernilai positif sebesar 1.321 artinya tanpa adanya pengaruh variabel independen  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  yang mempengaruhi terhadap variabel dependen keputusan pembelian ( $Y$ ). Maka keputusan pembelian memperoleh nilai 1.321.
- Pada variabel citra lembaga ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan pembelian dengan nilai sebesar 59.9% dibandingkan dengan variabel independen lainnya. Pengaruh terbesar kedua yaitu variabel harga ( $X_3$ ) sebesar 58.2% dan yang kurang berpengaruh yaitu pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 1.9%.

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh pada variable kualitas pelayanan, citra lembaga dan harga secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian.

**Tabel 4.10**  
**Hasil uji koefisien determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 <sup>a</sup>	.697	.683	2.372

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: Data yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil koefisien determinasi pada tabel diatas, diketahui nilai Adjusted R square sebesar 0.683 yang artinya bahwa sumbangan pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga, dan harga terhadap keputusan pembelian sebesar 68.3%,

sisanya sebesar 31.7% yang dipengaruhi oleh variable lain diluar fokus penelitian.

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variable independen (X1, X2, dan X3) dengan variable dependen (Y). Hasil uji hipotesisi melalui uji statistik t atau secara parsial yaitu untuk mengetahui pengaruh antara masing-masing variable independen dengan variable dependen dan dapat melalui uji statistik f atau secara simultan yaitu untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama pada variable independen dengan variable dependen.

#### a. Uji t

Dalam pengujian hipotesis bahwa variable kualitas pelayanan, citra lembaga dan harga berpengaruh signifikan secara tersendiri terhadap keputusan pembelian digunakan uji t. Dari tabel hasil persamaan regresi linear berganda pada variable-variabel penelitian akan diperlihatkan satu persatu nilai  $t_{hitung}$  dari olah data SPSS seperti pada tabel 4.9. Dari hasil hitung dari rumus (df) yaitu  $n-k-1$ , dimana n merupakan jumlah sampel serta k adalah jumlah variable independen. Hasil yang didapat tabel  $df = 72-3-1 = 68$  dengan tingkat signifikansi sebesar 0.05 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.99547.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Statistik t (Parsial)**

Varaiabel	$t_{tabel}$	$t_{hitung}$	Sig.	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan(X1)</b>	1.99547	0.178	0.860	Hipotesis ditolak
<b>Citra Lembaga (X2)</b>	1.99547	3.953	0.000	Hipotesis diterima
<b>Biaya (X3)</b>	1.99547	5.761	0.000	Hipotesis diterima

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

#### 1) Kualitas Pelayanan

Ditinjau dari hasil olah data SPSS pada tabel 4.9 regresi linear berganda diperoleh nilai  $t_{hitung}$  0.178. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih kecil dari pada  $t_{tabel}$  ( $0.178 < 1.99547$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar 0.860 yang didapati lebih dari signifikansi 0.05 ( $0.860 > 0.05$ ) sehingga disimpulkan bahwa

signifikansi lebih besar dari 0.05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya kualitas pelayanan merupakan variable bebas yang tidak mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Umyy Dewi. Sehingga dinyatakan bahwa  **$H_1$  ditolak**.

2) Citra Lembaga

Dari hasil olah data SPSS pada tabel 4.9 regresi linear berganda pada variable citra lembaga diperoleh nilai  $t_{hitung}$  3.953. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $3.953 > 1.99547$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 yang mempunyai nilai kurang dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) yang artinya tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variable citra lembaga merupakan variable bebas yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Umyy Dewi. Sehingga dinyatakan bahwa  **$H_2$  diterima**.

3) Biaya

Dari hasil olah data SPSS pada tabel 4.9 regresi linear berganda pada variable harga diperoleh nilai  $t_{hitung}$  5.761. Dengan demikian  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  ( $5.761 > 1.99547$ ) dimana nilai signifikan sebesar 0.000 yang kurang dari nilai 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) sehingga disimpulkan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variable biaya merupakan variable bebas yang terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Umyy Dewi. Sehingga dinyatakan bahwa  **$H_3$  diterima**.

b. Uji F

Dalam pengujian hipotesis bahwa variable kualitas pelayanan, citra lembaga dan harga dengan bersamaan antar variabel bebas mempengaruhi secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Umyy Dewi menggunakan uji F pada tabel anova. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Ukuran signifikansi menggunakan 0.05 ( $\alpha=5\%$ ).
- 2)  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ .
- 3)  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

Adapun hasil uji F dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Statistik F (Simultan)**

<b>F<sub>hitung</sub></b>	<b>F<sub>tabel</sub></b>	<b>Sig.</b>	<b>Keterangan</b>
52.109	2.74	0.000	Hipotesis diterima

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan perhitungan, menunjukkan hasil F hitung sebesar 52.109 serta nilai signifikan didapati sebesar 0.000. Pada tabel distribusi F dengan menggunakan tingkat keyakinan  $\alpha = 0.05$ , df 1 (jumlah variable – 1) atau  $4-1 = 3$ . Dan df 2 ( $n-k-1$ ) atau  $72-3-1 = 68$  (n merupakan jumlah responden dan k merupakan jumlah variable independen) dari landasan tersebut didapati F tabel sebesar 2.74, maka menunjukan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $52.109 > 2.47$  dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ , hal ini menunjukan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kualitas pelayanan, citra lembaga dan biaya secara simultan atau bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Uummy Dewi, sehingga  **$H_4$  diterima.**

## G. Pembahasan

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Uummy Dewi

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial pada penelitian ini menunjukan bahwa variable kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Uummy Dewi. Hal ini dapat dilihat melalui pengolahan data SPSS berdasarkan hasil uji t, dimana nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0.178 lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1.99547 ( $t_{hitung}; 0.178 < t_{tabel}; 1.99547$ ) dan nilai signifikan berjumlah 0.860 yang berada diatas batasan signifikansi 0.05 ( $0.860 > 0.05$ ). Artinya menurut responden kualitas pelayanan yang dimiliki oleh tentor kurang bagus, misalnya tentor kurang memberikan pelayanan yang baik dan kurang tanggap dalam memperhatikan anak ketika anak sulit untuk berkonsentrasi.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Menurut R.A Supriyono, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh

organisasi menyangkut kebutuhan konsumen dan akan menciptakan kesan tersendiri. Pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang penting untuk menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.<sup>1</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriano Clinton Polla, Lisbeth Mananeke, Rita N taroreh dalam penelitiannya Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Indomaret Manado Unit Jalan Sea yang mengemukakan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT. Indomaret Manado Unit Jalan Sea.<sup>2</sup>

## 2. Pengaruh Citra Lembaga terhadap Keputusan Pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Uummy Dewi

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial pada penelitian ini menunjukan bahwa variable citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Uummy Dewi. Hal ini dapat dilihat melalui pengolahan data SPSS berdasarkan hasil uji t, dimana nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.953 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1.99547 ( $t_{hitung}; 3.953 > t_{tabel}; 1.99547$ ) dan didapati nilai signifikan 0.000 yang berada dibawah batasan signifikansi 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) yang artinya nilai signifikan lebih kecil dari 0.05.

Berdasarkan pada Tabel 4.4 dapat diketahui pada variable citra lembaga, item pernyataan yang mendapatkan nilai dominan adalah pernyataan mengenai kinerja tentor Ahe Uummy Dewi merupakan tentor yang ahli dibidangnya, hal ini dapat dilihat pada kinerja tentor Ahe Uummy Dewi yang mampu membuat anak untuk lebih berkonsentrasi disaat pembelajaran berlangsung.

---

<sup>1</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 61.

<sup>2</sup>Febriano Clinton Polla, dkk., “Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Indomaret Manado Unit Jalan Sea”, *Jurnal EMBA* 6, no. 4 (2018): 3068.

Melalui hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa Lembaga Ahe Uummy Dewi memiliki citra yang baik dimata konsumennya. Menurut Kotler dan Keller, citra merupakan seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek.<sup>3</sup> Pernyataan Lembaga Ahe Uummy Dewi selalu memberikan hadiah kepada anak yang rajin masuk bimbingan belajar adalah hal yang paling berkesan dalam pembentukan persepsi konsumen tentang citra lembaga.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jainudin Lagautu, Agus Supandi Soegoto, Jantji L Sepang Dalam Penelitiannya Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Matahari Department Store Mantos yang mengemukakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Matahari Department Store Mantos.<sup>4</sup>

### 3. Pengaruh Biaya terhadap Keputusan Pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Uummy Dewi

Hasil pengujian statistic pada penelitian ini menunjukan bahwa variable biaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Uummy Dewi. Hal ini dapat dilihat melalui pengolahan data SPSS berdasarkan hasil uji t, dimana nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5.761 lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1.99547 ( $t_{hitung}; 5.761 > t_{tabel}; 1.99547$ ) dan nilai signifikan yang didapat 0.000 yang berada dibawah batas signifikansi 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) yang artinya tingkat signifikan lebih kecil dari 0.05.

Berdasarkan pada Tabel 4.4 dapat diketahui pada variable biaya, item pernyataan yang memiliki nilai tertinggi adalah pernyataan mengenai harga di Ahe Uummy Dewi sesuai dengan kualitas jasa yang ditawarkan, hal ini dikarenakan Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Uummy Dewi menyediakan program-program yang menarik dan menguntungkan bagi konsumennya sehingga kualitas jasa sesuai dengan harga yang ditawarkan.

---

<sup>3</sup> Jainudin Lagautu, Agus Supandi S., dan Jantje L Sepang, "Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Maatahari Departement Store Mantos", *Jurnal EMBA*, (2019), Vol. 7, No.1, Hal. 752.

<sup>4</sup> Jainudin Lagautu, dkk., "Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Matahari Department Store Mantos", *Jurnal EMBA* 7, no. 1 (2019): 759.

Penentuan harga memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Harga suatu produk merupakan ukuran terhadap besar kecilnya nilai kepuasan seseorang terhadap produk yang akan dibelinya. Apabila seseorang menilai kepuasannya terhadap suatu produk itu tinggi maka konsumen akan bersedia untuk membeli produk itu dengan harga yang mahal.<sup>5</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendri Zulfikar Hadju dalam penelitiannya Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian pada jasa transportasi yang mengemukakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi PT. Peln Surabaya.<sup>6</sup>

#### 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Biaya terhadap Keputusan Pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Ummy Dewi

Hasil Uji statistic pada penelitian yang dilakukan menunjukan bahwa variable kualitas pelayanan, citra lembaga dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Lembaga Bimbingan Belajar Ahe Ummy Dewi. Hal ini dapat dilihat melalui pengolahan data SPSS berdasarkan hasil uji  $f$  dengan nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $52.109 > 2.47$ ) dengan nilai signifikansi dibawah dari 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Persentase pengaruhnya berdasarkan pada tabel *R square* yaitu 0.683 variable keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh ketiga variable independen yaitu kualitas pelayanan, citra lembaga dan biaya secara bersama-sama memberi kontribusi pada keputusan pembelian sebesar 68.3% dan presentase lain 31.7% ( $100\% - 68.3\% = 31.7\%$ ) yang dipengaruhi faktor variable lain yang tidak difokuskan dalam penelitian ini.

Hal ini dapat dibuktikan bahwa jika indicator dari tiga variable yaitu kualitas pelayanan, citra lembaga dan biaya tidak dilakukan pemenuhan maka keputusan pembelian mengalami pengurangan dikarenakan tiga variable tersebut secara bersama atau simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

---

<sup>5</sup> Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2012), 228.

<sup>6</sup> Hendri zulfikar hadju, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi PT. PELNI Surabaya", *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 9, No. 3 (2020): 16.