

**PENGARUH FASILITAS, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN  
JASA BIMBINGAN BELAJAR *STEP FORWARD***

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Frisca Audini  
160910294**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

**PENGARUH FASILITAS, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA BIMBINGAN BELAJAR *STEP FORWARD***

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Frisca Audini  
160910294**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Frisca Audini  
NPM : 160910294  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH FASILITAS, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA BIMBINGAN BELAJAR *STEP FORWARD*”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 1 Januari 2020

**Frisca Audini**

160910294

**PENGARUH FASILITAS, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA BIMBINGAN BELAJAR *STEP FORWARD***

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Frisca Audini  
160910294**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 19 Februari 2020**

**Tiurniari Purba, S.E., M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Bisnis merupakan sebuah cara mengubah keuntungan dan mendorong pertumbuhan negara. Suatu usaha patut menciptakan hal yang baru, melakukan inovasi dalam usahanya dan mengantongi kemahiran demi menghadapi rival di luaran sana. Sasarannya yaitu menarik minat konsumen, mengefesienkan pilihan konsumen terhadap keputusannya dalam menggunakan suatu jasa, serta memberikan kepuasan kepada konsumen. Pemasaran termasuk aktivitas krusial membentengi kesinambungan hidup suatu usaha. Selain itu pemasaran juga bertujuan untuk memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya. Perusahaan penyedia jasa pendidikan merupakan usaha yang memiliki pesaing yang sangat banyak dan tinggi. Hal-hal yang perlu dipertimbangkan oleh perusahaan dalam mencapai kesuksesan adalah fasilitas, lokasi, dan *word of mouth* karena tiga hal ini yang dapat memengaruhi keputusan konsumen bagi perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh dari fasilitas, lokasi, dan *word of mouth* dengan keputusan menggunakan jasa pada bimbingan belajar *Step Forward*. Desain dari studi ini menggunakan desain riset dan metode-metode penelitian kuantitatif kausalitas. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuisioner kepada 103 responden. Teknik analisis data menggunakan validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas, analisis regresi linier, uji T dan uji F uji melalui aplikasi program SPSS versi 25. Hasil studi ini menunjukkan bahwa fasilitas (X1), lokasi (X2) dan *word of mouth* (X3) tidak memiliki pengaruh parsial, namun secara simultan memiliki pengaruh pada keputusan menggunakan jasa (Y). Hasil tes koefisien penentuan menunjukkan bahwa fasilitas (X1), lokasi (X2) dan *word of mouth* (X3) dengan 13 persen, sedangkan sisanya 87 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

Kata Kunci: Fasilitas, Lokasi, *Word of Mouth*, dan Keputusan Menggunakan Jasa

## ***ABSTRACT***

*Business is a way of changing profits and driving the country's growth. An effort is worth creating something new, innovating in its business and pocketing the skills to face rivals on the outside there. The goal is to attract consumer interest, streamline consumer choices for his decision to use a service, and provide satisfaction to consumers. Marketing, including crucial activities, fortify the survival of a business. Besides marketing also aims to obtain the maximum profit. Educational service providers are businesses that have very many and high competitors. The things that companies need to consider in achieving success are facilities, location, and word of mouth because these three things can influence consumer decisions for the company. The purpose of this study was to determine the effect of facilities, location, and word of mouth with the decision to use services on Step Forward tutoring. The design of this study uses research designs and quantitative causality research methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to 103 respondents. Data analysis techniques using validity, reliability, normality, multicollinearity, heterocedasticity, linear regression analysis, t test and F test through the application of SPSS version 25. The results of this study indicate that the facilities (X1), location (X2) and word of mouth (X3) by partial not have influenced, but with simultaneous are influence on the decision to use services (Y). Determination coefficient test results show that facilities (X1), location (X2) and word of mouth (X3) with 13 percent, while the remaining 87 percent are influenced by other variables not examined in this study.*

*Keywords: Facilities, Location, Word of Mouth, and Decision to Use Services*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Ketua Program Studi Manajemen;
3. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendoakan dan memberi semangat buat saya dalam penyusunan proposal skripsi ini.
6. Kepada seluruh teman-teman yang senantiasa membantu penulis baik berupa saran maupun kritikan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 1 Januari 2020

**Frisca Audini**

160910294

## DAFTAR ISI

|                                                                                  |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Halaman                                                                          |             |
| <b>HALAMAN SAMPUL .....</b>                                                      | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                                       | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                                                    | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                                   | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                             | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                            | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                       | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                           | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                        | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                        | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR RUMUS .....</b>                                                        | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                                         |             |
| 1.1. Latar Belakang.....                                                         | 1           |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                                                  | 8           |
| 1.3. Batasan Masalah .....                                                       | 9           |
| 1.4. Rumusan Masalah.....                                                        | 9           |
| 1.5. Tujuan Penelitian.....                                                      | 10          |
| 1.6. Manfaat Penelitian.....                                                     | 10          |
| 1.6.1 Aspek Teoritis .....                                                       | 10          |
| 1.6.2 Aspek Praktis.....                                                         | 10          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                                                   |             |
| 2.1 Teori Dasar .....                                                            | 12          |
| 2.1.1. Fasilitas.....                                                            | 12          |
| 2.1.2. Lokasi .....                                                              | 16          |
| 2.1.3 <i>Word of mouth</i> .....                                                 | 20          |
| 2.1.4 Keputusan menggunakan jasa .....                                           | 23          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                                    | 27          |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                                     | 29          |
| 2.3.1 Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa .....            | 29          |
| 2.3.2 Lokasi berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa.....                | 29          |
| 2.3.3 <i>Word of mouth</i> berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa ..... | 29          |
| 2.4 Hipotesis .....                                                              | 30          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                                 |             |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                                      | 31          |
| 3.1.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....                                       | 31          |
| 3.2 Operasional Variabel .....                                                   | 33          |

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....                                                                        | 35 |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                                                                                                     | 36 |
| 3.3.1 Populasi .....                                                                                                             | 37 |
| 3.3.2 Sampel .....                                                                                                               | 37 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                                | 37 |
| 3.5 Metode Analisis Data .....                                                                                                   | 38 |
| 3.5.1 Analisis Deskriptif.....                                                                                                   | 38 |
| 3.5.2 Uji Kualitas Data .....                                                                                                    | 38 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....                                                                                                    | 39 |
| 3.5.4 Uji Pengaruh.....                                                                                                          | 40 |
| 3.5.5 Uji Hipotesis.....                                                                                                         | 41 |
| 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....                                                                                           | 56 |
| 3.6.1 Lokasi Penelitian .....                                                                                                    | 56 |
| 3.6.2 Jadwal Penelitian .....                                                                                                    | 56 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                                                                                    |    |
| 4.1 Profil Responden .....                                                                                                       | 57 |
| 4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                                           | 57 |
| 4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....                                                                                    | 58 |
| 4.2 Hasil Penelitian.....                                                                                                        | 45 |
| 4.2.1 Analisis Deskriptif.....                                                                                                   | 45 |
| 4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data.....                                                                                               | 58 |
| 4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....                                                                                               | 59 |
| 4.2.4 Hasil Uji Pengaruh .....                                                                                                   | 63 |
| 4.2.5 Hasil Uji Hipotesis .....                                                                                                  | 65 |
| 4.3 Pembahasan .....                                                                                                             | 67 |
| 4.3.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa .....                                                               | 68 |
| 4.3.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa .....                                                                  | 68 |
| 4.3.3 Pengaruh <i>Word of mouth</i> Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa .....                                                    | 69 |
| 4.3.4 Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan <i>Word of mouth</i> Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa ..... | 69 |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>                                                                                                  |    |
| 5.1 Simpulan.....                                                                                                                | 70 |
| 5.2 Saran .....                                                                                                                  | 71 |

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                         | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Gambar 2.1</b> Kerangka Berpikir .....                               | 30      |
| <b>Gambar 4.1</b> Hasil Uji Normalitas (P-Plot) .....                   | 60      |
| <b>Gambar 4.2</b> Kurva Histogram .....                                 | 60      |
| <b>Gambar 4.3</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot..... | 63      |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                              | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Tabel 1.1</b> Data Jumlah Murid Bimbingan Belajar <i>Step Forward</i> .....               | 4       |
| <b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....                                                   | 27      |
| <b>Tabel 2.2</b> Tabel Lanjutan.....                                                         | 28      |
| <b>Tabel 3.1</b> Skala Likert .....                                                          | 32      |
| <b>Tabel 3.2</b> Rentang Skala.....                                                          | 33      |
| <b>Tabel 3.3</b> Indikator Fasilitas, Lokasi, <i>Word of mouth</i> .....                     | 36      |
| <b>Tabel 3.4</b> Tingkat Validitas .....                                                     | 38      |
| <b>Tabel 3.5</b> Indeks Koefisien Reliabilitas .....                                         | 39      |
| <b>Tabel 3.6</b> Jadwal Penelitian.....                                                      | 43      |
| <b>Tabel 4.1</b> Presentase Jenis Kelamin Responden.....                                     | 44      |
| <b>Tabel 4.2</b> Presentase Jenis Usia Responden .....                                       | 45      |
| <b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Fasilitas ( $X_1$ ).....             | 46      |
| <b>Tabel 4.4</b> Tabel Lanjutan.....                                                         | 47      |
| <b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Lokasi ( $X_2$ ) .....               | 48      |
| <b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel <i>Word of mouth</i> ( $X_3$ ) ..... | 49      |
| <b>Tabel 4.7</b> Tabel Lanjutan.....                                                         | 50      |
| <b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Frekuensi Variabel Keputusan Menggunakan Jasa .....               | 51      |
| <b>Tabel 4.9</b> Tabel Lanjutan.....                                                         | 52      |
| <b>Tabel 4.10</b> Tabel Lanjutan.....                                                        | 53      |
| <b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Fasilitas ( $X_1$ ) .....                              | 54      |
| <b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Lokasi ( $X_2$ ) .....                                 | 54      |
| <b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Validitas <i>Word of mouth</i> ( $X_3$ ) .....                   | 55      |
| <b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Validitas Keputusan Menggunakan Jasa(Y).....                     | 55      |
| <b>Tabel 4.15</b> <i>Reliability Statistics</i> ( $X_1$ ).....                               | 56      |
| <b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas ( $X_1$ ) .....                           | 56      |
| <b>Tabel 4.17</b> <i>Reliability Statistics</i> ( $X_2$ ).....                               | 57      |
| <b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Reliabilitas Lokasi ( $X_2$ ).....                               | 57      |
| <b>Tabel 4.19</b> <i>Reliability Statistics</i> ( $X_3$ ).....                               | 58      |
| <b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Reliabilitas <i>Word of mouth</i> ( $X_3$ ).....                 | 58      |
| <b>Tabel 4.21</b> <i>Reliability Statistics</i> (Y) .....                                    | 59      |
| <b>Tabel 4.22</b> Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Menggunakan Jasa(Y) .....                 | 59      |
| <b>Tabel 4.23</b> Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....                                         | 61      |
| <b>Tabel 4.24</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....                                           | 62      |

Halaman

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 4.25</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....          | 62 |
| <b>Tabel 4.26</b> Hasil Analisis Regresi Linear Berganda ..... | 64 |
| <b>Tabel 4.27</b> Hasil Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....   | 65 |
| <b>Tabel 4.28</b> Hasil Uji-t.....                             | 66 |
| <b>Tabel 4.29</b> Hasil Uji-F.....                             | 67 |

## DAFTAR RUMUS

|                                               | Halaman |
|-----------------------------------------------|---------|
| <b>Rumus 3.1</b> Rentang Skala .....          | 32      |
| <b>Rumus 3.2</b> Regresi Linear Berganda..... | 40      |
| <b>Rumus 3.3</b> Uji T .....                  | 41      |