

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM
PENGAMBILAN KEPUTUSAN BELAJAR MUSIK PADA PUSAT
PENDIDIKAN MUSIK BINA VOKALIA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**MARETA SARI
0612 3060 0466**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2015**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM
PENGAMBILAN KEPUTUSAN BELAJAR MUSIK PADA PUSAT
PENDIDIKAN MUSIK BINA VOKALIA PALEMBANG**



**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**MARETA SARI
0612 3060 0466**

Menyetujui,

Palembang, Juni 2015

PEMBIMBING I

**Dra. Yusleli Herawati, M.M
NIP 196005071988112001**

PEMBIMBING II

**Nirwan Rasyid, S.E., M.M
NIP 195309211989101001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003122002**

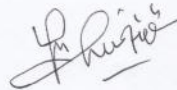
**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

NAMA : MARETA SARI
NIM : 0612 3060 0466
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS
BIDANG ILMU : PERILAKU KONSUMEN
JUDUL : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN
KEPUTUSAN BELAJAR MUSIK PADA PUSAT
PENDIDIKAN MUSIK BINA VOKALIA
PALEMBANG

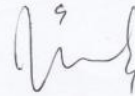
TIM PEMBIMBING

PEMBIMBING I



Dra. Yusleli Herawati, M.M
NIP 196005071988112001

PEMBIMBING II



Nirwan Rasyid, S.E., M.M
NIP 195309211989101001



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mareta Sari
NIM : 0612 3060 0466
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Faktor – Faktor mempengaruhi konsumen dalam
Pengambilan Keputusan memilih tempat Bimbingan
Belajar Musik pada Pusat Pendidikan Musik Bina
Vokalia Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya terbukti plagiat/menyalin dari Laporan Akhir milik orang lain, saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 10 Juli 2015
Yang membuat pernyataan,



Mareta Sari
NIM 0612 3060 0466

LEMBAR PENGESAHAN

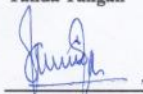
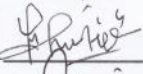
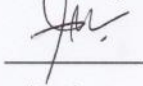

Nama Mahasiswa : Mareta Sari
NIM : 061230600466
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan
Belajar Musik Pada Pusat Pendidikan Musik
Bina Vokalia Palembang**

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin

Tanggal: 29 Juni 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Pridson Mandiangan, S.E., M.M Ketua		<u>29 Juni 2015</u>
2.	Dra. Yusleli Herawati, M.M Anggota		<u>29 Juni 2015</u>
3.	Heri Setiawan, S.E., M.BA Anggota		<u>29 Juni 2015</u>
4.	Marizkha Z, S.E., M.M Anggota		<u>29 Juni 2015</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- *Berimajinasi, usaha, dan do'a akan menghasilkan keajaiban yang tak terduga.
(Mareta Sari)*
- *Kekuatan Berpikir Positif Mampu Menciptakan Harmonisasi Dalam Kehidupan
(Rika Mayasari)*

Laporan ini Penulis Persembahkan Kepada:

- *Orang tua tercinta yang selalu memberikan doa dan semangat*
- *Pendidik dan Dosen Pembimbing*
- *Sahabat dan teman-teman terbaik*
- *Almamaterku Politeknik Negeri Sriwijaya*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Karena berkat rahmat dan karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan judul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Belajar Musik Pada Pusat Pendidikan Musik Bina Vokalia Palembang. Laporan akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan akhir ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan laporan akhir ini.

Demikian penulis berharap semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang,

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu ucapkan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Yth. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.A.B., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M., selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Nirwan Rasyid, S.E., M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Dewi Is, S.H., selaku pimpinan Pusat Pendidikan Musik Bina Vokalia Palembang.
7. Seluruh siswa Pusat Pendidikan Musik Bina Vokalia Palembang.
8. Keluarga ku orang tua, kakak dan adik ku tercinta yang telah memberikan doa, semangat dan semuanya yang selama ini telah diberikan.
9. Sahabat-sahabat ku (Nyimas Halimatusyakdiah, Wahyunni Eka Putri, Putri Artika, Dila Nopriana).
10. Segenap teman-temanku kelas 6NA yang saling memberi semangat.
11. Semua teman-temanku kelas 6 NB, 6NC, 6ND, 6ANA, 6ANB, 6ANC, 6AND.

12. Ibu Mia yang selalu memberikan bantuan dan bimbingan dalam mengumpulkan literatur dalam penulisan Laporan Akhir ini.
13. Seluruh dosen dan Staff Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam penulisan Laporan Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua bantuan dan bimbingan yang diberikan. Akhir kata penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penulisan. Penulis berharap semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRACT

The title of this final report is “The Influencing Factors of Consumers Decision in Joining the Music Class at Bina Vokalia Music Course Palembang. The purpose of this research is to know the most significant factors among culture, social, personal and psychology factors in influencing the consumers decision to join the music class at Bina Vokalia Palembang. The data were collected by using questionnaires and processed by SPSS 20.0 program. The result of Uji F is 12,294 and it shows that the independent variables influence the dependent variables in the number of 68 percent. The most significant variable based on uji T is 2,410 in this research is the culture factor, because Bina Vokalia Music Course should be give more attention to this factor by socialize the Indonesian culture such as traditional songs, nationality songs and traditional music instruments. This company also need to maintain and increase their service quality based on the consumers needs.

Keywords : Factors culture, social, personal and psychology, Bina Vokalia Course Palembang

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan Penulisan	4
1.4.2 Manfaat Penulisan	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Operasional Variabel	5
1.5.3 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.4 Tehnik Pengumpulan Data	7
1.5.5 Populasi dan Sampel	8
1.5.6 Tehnik Analisa Data	10
1.5.7 Skala Pengukuran	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perilaku Konsumen	14
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	14
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
2.2 Pengertian Jasa	18
2.2.1 Karakteristik Jasa	19

2.3 Bauran Pemasaran Jasa	19
2.4 Keputusan Pembelian	21

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Umum Perusahaan	24
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	26
3.2.1 Visi	26
3.2.2 Misi	26
3.3 Struktur Organisasi	
3.3.1 Pengertian Struktur Organisasi	26
3.3.2 Bentuk Organisasi	27
3.4 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	28
3.4.1 Struktur Organisasi	28
3.4.1 Uraian Jabatan	28
3.4.2.1 Ketua Yayasan	30
3.4.2.2 Pimpinan Pusat	31
3.4.2.3 Ketua Operasional	31
3.4.2.4 Bagian Keuangan	31
3.4.2.5 Staf Administrasi	32
3.4.2.6 Guru/Instruktur	32
3.5 Kegiatan Umum	33
3.6 Profil Responden	36
3.7 Penilaian Konsumen	37
3.8 Daftar Lembaga Musik di Palembang	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	43
4.1.1 Hasil Uji Validitas	43
4.1.2 Hasil Uji Reabilitas	47
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	50
4.2.1 Faktor Budaya (X1)	51
4.2.2 Faktor Sosial (X2)	52
4.2.3 Faktor Pribadi (X3)	54
4.2.4 Faktor Psikologi (X4)	55
4.2.5 Variabel Keputusan (Y)	57
4.3 Pengaruh Faktor Perilaku Konsumen	58
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.3.2 Uji F (Uji secara Simultan)	59
4.3.3 Uji t (Uji secara Parsial)	61
4.4 Faktor Dominan dalam Mempengaruhi Konsumen	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA	73
-----------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Jumlah Murid Pusat Pendidikan Bina Vokalia Palembang	8
Tabel 1.2 Skala Pengukuran	13
Tabel 3.1 Jumlah Pendidikan/Instruktur dan Pelatih	33
Tabel 3.2 Jumlah Murid Pusat Pendidikan Bina Vokalia Palembang	34
Tabel 3.3 Rincian Biaya Pendaftaran dan Perbulan	35
Tabel 3.4 Jensi Kelamin Responden	36
Tabel 3.5 Usia Responden	36
Tabel 3.6 Lamanya Belajar di Pusat Pendidikan Bina Vokalia Palembang	37
Tabel 3.7 Penilaian Responden Variabel X1, X2, X3, X4	38
Tabel 3.8 Penilaian Responden Variabel Y	39
Tabel 3.9 Pusat Pendidikan Musik di Kota Palembang	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Faktor Budaya)	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Faktor Sosial)	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel X3 (Faktro Pribadi)	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel X4 (Faktro Psikologi)	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Y	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Faktor X1, X2, X3, X4	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Y	50
Tabel 4.8 Interpretasi Skor Item dalam Penelitian	51
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Faktor Budaya	51
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Faktor Sosial	53
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Faktor Pribadi	54
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Faktor Psikologi	56
Tabel 4.13 Tabel Distribusi Jawaban Responden Variabel Keputusan	57
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Model Summary	58
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Annova)	59
Tabel 4.16 Hasil Uji T (Coeficients)	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	6
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Pusat Pendidikan Musik Bina Vokalia	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir
Lampiran 2	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 3	Kartu Kunjungan Mahasiswa
Lampiran 4	Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
Lampiran 5	Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
Lampiran 6	Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
Lampiran 7	Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
Lampiran 8	Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 9	Surat Revisi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 10	Surat Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
Lampiran 11	Kuesioner
Lampiran 12	Hasil Pengolahan Data SPSS