

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN MURID  
MEMILIH BIMBINGAN BELAJAR RISTEK PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**Esa Amalia Fitri  
0611 3060 1178**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2014**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN MURID  
MEMILIH BIMBINGAN BELAJAR RISTEK PALEMBANG**




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

**Oleh:  
Esa Amalia Fitri  
0611 3060 1178**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

  
**Markoni Badri, S.E., M.B.A  
NIM 196103251989031001**

**Pembimbing II,**

  
**Dra. Elvia Zahara, M.M.  
NIP 195808231988112001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan,**

  
**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002**



## SURAT PERNYATAAN

Yang dibawah ini:

Nama : Esa Amalia Fitri  
NIM : 0611 3060 1178  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Murid  
Memilih Bimbingan Belajar Ristek Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

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

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

Palembang, Juli 2014

Pembuat Pernyataan



Esa Amalia Fitri

NIM 0611 3060 1178

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Esa Amalia Fitri  
NIM : 061130601178  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Murid Memilih Bimbingan Belajar Ristek Palembang

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

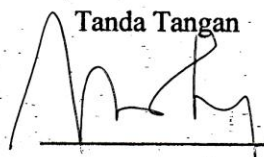

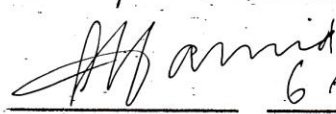
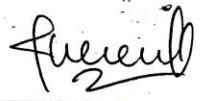
Pada hari:

Kamis

Tanggal:

17 Juli 2014

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Markoni Badri, S.E.,M.B.A.</u> Ketua		<u>4 Agustus 2014</u>
2.	<u>Esya Alhadi, S.E.,M.M.</u> Anggota		<u>4 Agustus 2014</u>
3.	<u>Abdul Hamid, S.E.</u> Anggota		<u>6 Agustus 2014</u>
4.	<u>Neneng Miskiyah, S.E.,M.Si.</u> Anggota		<u>6 Agustus 2014</u>

## Motto dan Persembahan

“Tidak ada kesuksesan tanpa perjuangan” (Penulis)

“*Try, Pray, Believe & Ikhlas* (T<sup>3</sup>PBI) merupakan kunci kesuksesan” (Penulis)

“Lakukan segala sesuatunya dengan penuh keikhlasan” (Penulis)

“Yakinlah bahwa Allah SWT tidak akan memberikan cobaan melebihi batas kemampuan hamba-Nya” (Penulis)

*Kupersembahkan untuk:*

- *Kedua orang tuaku*
- *Keluarga besarku*
- *Kedua dosen pembimbingku*
- *Dosen-dosen di Politeknik Negeri Sriwijaya, khususnya pada jurusan Administrasi Bisnis*
- *Bimbingan belajar Ristek Palembang*
- *Almamaterku*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul **Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Murid Memilih Bimbingan Belajar Ristek Palembang**. Permasalahan yang penulis kaji dalam Laporan Akhir ini adalah apakah bauran pemasaran berpengaruh terhadap keputusan murid memilih bimbingan belajar Ristek Palembang dan unsur bauran pemasaran mana yang paling dominan mempengaruhi keputusan murid dalam memilih bimbingan belajar Ristek Palembang, tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan murid memilih bimbingan belajar Ristek Palembang dan untuk mengetahui unsur bauran pemasaran yang paling dominan mempengaruhi keputusan murid dalam memilih bimbingan belajar Ristek Palembang. Metode yang penulis gunakan dalam Laporan Akhir ini adalah kuesioner dan wawancara. Pada metode kuesioner, penulis mengumpulkan memberikan daftar pertanyaan kepada 76 murid bimbingan belajar Ristek Palembang dan pada metode wawancara, penulis melakukan tanya jawab langsung dengan pihak bimbingan belajar Ristek dan siswa/murid yang dapat memberikan keterangan-keterangan atau informasi tentang data-data yang diperlukan. Analisis data yang penulis gunakan dalam Laporan Akhir ini adalah analisa kualitatif dan kuantitatif, yang berupa serangkaian informasi bersifat fakta verbal/keterangan dan berupa angka-angka dari hasil perhitungan (uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda dan korelasi). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh dari bauran pemasaran (yang terdiri dari produk, tempat, promosi, orang/sumber daya manusia dan proses) dan tidak terdapat pengaruh dari bauran pemasaran (yang terdiri dari harga dan bukti fisik) terhadap keputusan murid memilih bimbingan belajar Ristek Palembang. Oleh karena itu, Bimbingan belajar Ristek Palembang harus dapat memperbaiki pengaruh dari variabel harga dan bukti fisik, agar kedua variabel tersebut dapat memiliki pengaruh terhadap keputusan murid memilih bimbingan belajar Ristek Palembang.

Laporan Akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran terselesainya Laporan Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi penyajian maupun segi pembahasannya. Hal tersebut dikarenakan oleh keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.

Palembang, Juli 2014

Penulis

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam melakukan penyusunan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih 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 Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Markoni Badri, S.E., M.B.A., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dorongan, pengarahan, petunjuk, saran dan kritik dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
5. Ibu Dra. Elvia Zahara, M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dorongan, pengarahan, petunjuk, saran dan kritik dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Ibu Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku pembimbing akademik.
7. Bapak Drs. Syamsul Bahri, selaku Pimpinan bimbingan belajar Ristek Palembang.
8. Kepada semua dosen pengajar di Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya dosen pengajar di jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah.
9. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis.
10. Ibu Aprizawati dan ibu Siti Nurmiah, selaku kabag. perpustakaan dan bagian perpustakaan di jurusan Administrasi Bisnis.
11. Ibu Sri Aslia dan pak Rofi, selaku bagian humas dan koordinator umum pada bimbingan belajar Ristek Palembang.
12. Seluruh guru/staf pengajar dan murid yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini di bimbingan belajar Ristek Palembang.



13. Sahabat-sahabatku (Santi, Tanti, Atis, Devi, Dina) dan teman-teman seperjuangan di kelas 6 ANA.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu pada laporan ini.
15. Almamaterku, POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA.

Dengan ketulusan dan keikhlasan hati, penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama ini, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin. Akhir kata, penulis berharap agar Laporan Akhir ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca yang membutuhkan.

Palembang, Juli 2014

Penulis

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to find out the influence of marketing mix towards students' decision in choosing Ristek Educational Course Palembang. The writer gave the questionnaire to 76 students of Ristek Educational Course Palembang by using non probability sampling technique with purposive sampling. The variables in the marketing mix were product, price, place, promotion, people, physical evidence, and process. The writer found that there was an influence in marketing mix towards student's decision in choosing Ristek Educational Course Palembang. The result showed that value of R adjusted square was 98%. The result was 98% of students' decision were influenced by marketing mix and 2% influenced another factor outside of the research. It could be concluded that there was a dominant element of marketing mix towards students' decision in choosing Ristek Educational Course Palembang which was place. Because of that, Ristek Educational Course Palembang should be able to maintain and increase the influence of marketing mix's element, for example opening a new branch in Palembang, so the educational course is not only one, but can be more. Moreover, by opening new branches, the number of students enrolled in Ristek Educational course Palembang can be increase.

Keywords: Marketing Mix, Student's Decision, Ristek Educational Course Palembang

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1.4.1 Tujuan Penulisan .....	6
1.4.2 Manfaat Penulisan .....	6
1.5 Metode Penelitian	
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	7
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	8
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	9

1.5.5 Analisis Data .....	10
1.5.6 Skala Pengukuran .....	13
1.6 Sistematika Penyusunan Laporan Akhir.....	13

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pemasaran	
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	17
2.1.2 Konsep Pemasaran .....	18
2.1.3 Proses Pemasaran .....	20
2.2 Bauran Pemasaran	
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran .....	21
2.2.2 Unsur-unsur Bauran Pemasaran Jasa .....	21
2.3 Jasa	
2.3.1 Pengertian Jasa .....	25
2.3.2 Karakteristik Jasa .....	26
2.4 Keputusan Pembelian	
2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	27
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	27
2.4.3 Proses Keputusan Pembelian.....	28

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Bimbingan Belajar Ristek .....	33
3.2 Visi dan Misi Bimbingan Belajar Ristek Palembang	
3.2.1 Visi .....	33
3.2.2 Misi.....	34
3.3 Struktur Organisasi Bimbingan Belajar Ristek Palembang	34
3.4 Pembagian Tugas .....	36
3.5 Data-data Murid Bimbingan Belajar Ristek Palembang.....	37
3.6 Program Belajar pada Bimbel Ristek Palembang.....	38
3.7 Profil Responden.....	38

## **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	
4.1.1 Hasil Uji Validitas .....	49
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
4.2 Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan murid memilih bimbingan belajar Ristek Palembang	
4.2.1 Analisis Regresi Berganda .....	60
4.2.2 Uji Simultan (Uji F) .....	61
4.2.3 Uji Parsial (Uji T).....	63
4.3 Pembahasan	
4.3.1 Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan Murid memilih bimbingan belajar Ristek Palembang .....	75
4.3.2 Unsur bauran pemasaran yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan murid memilih bimbingan belajar Ristek Palembang .....	77

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	78

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Unsur-unsur Bauran Pemasaran Jasa .....	3
Tabel 1.2 Rincian Harga/biaya Bimbingan Belajar Ristek Palembang ....	4
Tabel 1.3 Jumlah Siswa/murid Bimbingan Belajar Ristek Palembang.....	4
Tabel 1.4 Pengukuran Skala Likert.....	13
Tabel 3.1 Data-data Murid Bimbingan Belajar Ristek Palembang.....	37
Tabel 3.2 Program Belajar pada Bimbingan Belajar Ristek Palembang .....	38
Tabel 3.4 Karakteristik Jenis Kelamin Murid Bimbingan Belajar Ristek Palembang .....	39
Tabel 3.5 Karakteristik Kelas Murid Bimbingan Belajar Ristek Palembang .....	39
Tabel 3.6 Karakteristik Program Bimbel Murid Bimbingan Belajar Ristek Palembang .....	40
Tabel 3.7 Karakteristik Umur Murid Bimbingan Belajar Ristek Palembang .....	40
Tabel 3.8 Karakteristik penilaian responden terhadap variabel produk....	41
Tabel 3.9 Karakteristik penilaian responden terhadap variabel harga .....	41
Tabel 3.10 Karakteristik penilaian responden terhadap variabel tempat ...	42
Tabel 3.11 Karakteristik penilaian responden terhadap variabel promosi .....	43
Tabel 3.12 Karakteristik penilaian responden terhadap variabel orang/sumber daya manusia .....	44
Tabel 3.13 Karakteristik penilaian responden terhadap variabel bukti fisik .....	45
Tabel 3.14 Karakteristik penilaian responden terhadap variabel proses....	46
Tabel 3.15 Karakteristik penilaian responden terhadap keputusan murid.....	47

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas terhadap Unsur Produk Bimbingan	
Belajar Ristek Palembang.....	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas terhadap Unsur Harga Bimbingan	
Belajar Ristek Palembang.....	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas terhadap Unsur Tempat Bimbingan	
Belajar Ristek Palembang.....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas terhadap Unsur Promosi Bimbingan	
Belajar Ristek Palembang.....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas terhadap Unsur Orang/SDM Bimbingan	
Belajar Ristek Palembang.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas terhadap Unsur Bukti Fisik Bimbingan	
Belajar Ristek Palembang.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas terhadap Unsur Proses Bimbingan	
Belajar Ristek Palembang.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas terhadap Keputusan Murid Bimbingan	
Belajar Ristek Palembang.....	58
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas terhadap Variabel Bauran Pemasaran.....	59
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas terhadap Keputusan Murid .....	60
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	64

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Ansoff Matrix.....	23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bimbingan Belajar Ristek Palembang .	35



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 3 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Balasan dari Bimbingan Belajar Ristek Palembang
- Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 8 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 Hasil Kuesioner pada Bimbingan Belajar Ristek Palembang
- Lampiran 10 Hasil SPSS
- Lampiran 11 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 12 Daftar Wawancara
- Lampiran 13 Data Murid Bimbingan Belajar Ristek Palembang Tahun 2013