



**PENGARUH CITRA LEMBAGA, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH FUTSAL YOUNG
INDONESIAN**



TESIS

OLEH

MOHAMMAD REZA LUKMAN HAKIM

55115110229

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017



**PENGARUH CITRA LEMBAGA, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH FUTSAL YOUNG
INDONESIAN**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

OLEH

MOHAMMAD REZA LUKMAN HAKIM

55115110229

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA


UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Citra Lembaga, Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Memilih Sekolah Futsal di Young Indonesian
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Mohammad Reza Lukman Hakim
Nim : 55115110229
Program : Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen
Tanggal : 4 Oktober 2017

Mengesahkan


Prof. Dr. Hapzi Ali., MM., CMA

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Direktur Pasca Sarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Aty Herawati., M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Citra Lembaga, Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Memilih Sekolah Futsal di Young Indonesian
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Mohammad Reza Lukman Hakim
Nim : 55115110229
Program : Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen
Tanggal : 1 September 2017

Merupakan hasil penelitian lapangan dan studi pustaka dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana .

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang telah digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, September 2017



Mohammad Reza Lukman Hakim

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah serta inayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan karya akhir dengan judul “Pengaruh Citra Lembaga dan Kualifikasi Tenaga Kependidikan Olahraga Futsal Terhadap Keputusan Masyarakat pada Young Indonesian Futsal School” dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program Pasca Sarjana (S-2) pada Universitas Mercu Buana, dan untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka meraih gelar Magister management pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penyusun mengambil judul tersebut karena secara langsung penyusun berperan sebagai praktisi yang bergerak dibidang pendidikan olahraga, sehingga diharapkan hasilnya akan bermanfaat bagi dunia pendidikan pada umumnya dan lembaga yang diteliti pada khususnya. Proses penyusunan karya akhir ini berbarengan dengan banyak agenda dan kesibukkan penulis yang luar biasa sehingga nyaris beberapa kali lewat deadline. Hal itu diperparah dengan tempat penelitian yang jauh yakni di Yogyakarta.

Alhamdulillah, pada akhirnya penyusun dapat menyelesaikan dengan baik walaupun terdapat sederet kekurangan yang ada sehingga perlu dimaklumi bahwasannya penulisan karya akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Karenanya penyusun menyampaikan permohonan maaf jika terdapat kesalahan karena kekurangan sebagai manusia biasa.

Ada banyak pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung atas terselesikannya karya akhir ini. Pada kesempatan yang baik ini penyusun ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Aty Herawati.,M.Si selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana

2. Bapak Prof. Dr. Hapzi Ali.,MM.,CMA sebagai pembimbing utama yang telah meluangkan waktu membimbing dengan penuh kesabaran
3. Seluruh staf dan karyawan kampus Meruya yang telah membantu proses administrasi sehingga berjalan lancar.
4. Segenap jajaran Pimpinan dan staf Young Indonesian Futsal School sebagai tempat penelitian yang telah membantu penyusun hingga mendapatkan data
5. Rekan-rekan program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana Jakarta, atas bantuan spirit dan moril
6. Untuk Orang Tua dan kakak ku tercinta serta orang yang ku sayangi yang telah membantu memberikan motivasi dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini
7. Semua pihak yang belum disebut yang telah membantu dalam menyelesaikan Karya Akhir ini, mohon maaf dan terima kasih sebesar-besarnya

Semoga tesis ini bisa memberikan manfaat bagi diri sendiri dan orang lain. Amin

Jakarta, September 2017

Penyusun

M Reza Lukman Hakim

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL	i
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
II. DESKRIPSI LEMBAGA	
2.1. Sejarah Pendirian Sekolah Futsal Young Indonesian.....	9
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	9
2.2.1. Tujuan Pendidikan Futsal Young Indonesian.....	10

2.2.2.	Visi dan Misi Sekolah Futsal Young Indonesian.....	11
2.2.2.1.	Visi.....	11
2.2.2.2.	Misi.....	11
2.2.2.3.	Tujuan.....	11
2.2.2.4.	Moto.....	12
2.2.2.5.	Filosofi Lambang.....	13
2.2.2.6.	Target Output Yang Diharapkan.....	13
2.3.	Sumber Daya.....	13
2.3.1.	Struktur Organisasi.....	13
2.4.	Tantangan Bisnis Lembaga.....	23
2.5.	Proses Bisnis/kegiatan Sekolah Futsal Young Indonesian.....	24
2.5.1.	Program Unggulan.....	24
2.5.2.	Pengembangan Siswa.....	25
2.5.3.	Pengelolaan.....	26
2.5.4.	Fasilitas Belajar dan Penunjang.....	26
2.5.5.	Struktur Program.....	27
2.5.5.1.	Program Pokok.....	27
2.5.5.2.	Program Penunjang.....	29
2.5.5.3.	Aplikasi Struktur Program.....	29
2.5.5.4.	Waktu Pelatihan.....	29
2.5.5.5.	Keunggulan.....	31

III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1	Kajian Pustaka.....	34
3.1.1.	Pengertian Pemasaran.....	34
3.1.2.	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	35
3.1.3.	Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa.....	36
3.1.4.	Pengambilan Keputusan.....	37
3.1.4.1.	Keputusan Konsumen.....	37

3.1.4.2. Proses Pengambilan Keputusan.....	38
3.1.5. Citra Lembaga.....	41
3.1.5.1. Definisi Citra Lembaga.....	41
3.1.5.2. Atribut Citra Lembaga.....	44
3.1.5.3. Manfaat Citra Lembaga.....	45
3.1.5.4. Dimensi Citra Lembaga.....	46
3.1.6. Harga.....	47
3.1.6.1. Definisi Harga.....	47
3.1.6.2. Dimensi Harga.....	49
3.1.7. Kualitas Layanan.....	50
3.1.7.1. Definisi Kualitas Layanan.....	50
3.1.7.2. Karakteristik Kualitas Layanan.....	51
3.1.7.3. Dimensi Kualitas Layanan.....	52
3.1.8. Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Keputusan Memilih.....	55
3.1.9. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Memilih.....	55
3.1.10. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Memilih...	56
3.2 Penelitian Terdahulu.....	57
3.3 Kerangka Pemikiran.....	64
3.4 Hipotesis Penelitian.....	66
IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis Penelitian.....	68
4.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	70
4.3 Variabel Penelitian.....	71
4.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	75
4.4.1. Populasi.....	75
4.4.2. Sampel.....	75
4.4.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	76
4.5 Jenis dan Sumber Data.....	77

4.6 Teknik Pengumpulan Data.....	78
4.7 Metode Analisis.....	79
4.7.1. Analisis Kualitas Kuesioner.....	80
4.7.1.1. Uji Validitas.....	80
4.7.1.2. Uji Reliabilitas.....	80
4.7.2. Uji Asumsi Klasik (Uji Persyaratan Regresi Linier Berganda)...	81
4.7.2.1. Uji Normalitas.....	82
4.7.2.2. Uji Multikolinieritas.....	82
4.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	83
4.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
4.7.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84
4.7.5. Uji Hipotesis.....	85
4.7.5.1. Uji Parsial (Uji t).....	85
4.7.5.2. Uji Simultan (Uji F).....	86
4.7.6. Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	86
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Gambaran Umum Penelitian.....	89
5.2. Hasil Penelitian.....	90
5.2.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	90
5.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	90
5.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
5.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	92
5.2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Masuk.....	93
5.2.2. Analisis Kuesioner.....	94
5.2.2.1. Uji Validitas.....	94
5.2.2.2. Uji Reliabilitas.....	96
5.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	97
5.2.3.1. Variabel Citra Lembaga (X_1).....	98
5.2.3.2. Variabel Harga (X_2).....	99
5.2.3.3. Variabel Kualitas Layanan (X_3).....	101

5.2.3.4. Variabel Keputusan Memilih (Y).....	103
5.2.4. Uji Asumsi Klasik.....	105
5.2.4.1. Uji Normalitas.....	105
5.2.4.2. Uji Multikolinieritas.....	106
5.2.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	107
5.2.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	108
5.2.6. Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Deterinasi (R ²).....	110
5.2.7. Pengujian Hipotesis.....	111
5.2.7.1. Uji Parsial (Uji t).....	111
5.2.7.2. Uji Simultan (Uji F).....	114
5.2.8. Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	116
5.3. Pembahasan.....	120
5.3.1. Pengaruh Citra Lembaga (X ₁) terhadap Keputusan Memilih (Y)....	120
5.3.2. Pengaruh Harga (X ₂) terhadap Keputusan Memilih (Y).....	121
5.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan (X ₃) terhadap Keputusan Memilih (Y).	122
5.3.4. Pengaruh Citra Lembaga (X ₁), Harga (X ₂), dan Kualitas Layanan (X ₃) Terhadap Keputusan Memilih disekolah futsal Young Indonesian (Y)	123
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	124
6.2. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN	133
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	158

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Perbandingan Harga SPP.....	3
Gambar 1.2 Data Perbandingan Jumlah Siswa	4
Gambar 1.4 Hasil faktor yang mempengaruhi Keputusan memilih disekolah futsal Young Indonesian.....	5
Gambar 2.1. Logo Sekolah Young Indonesian.....	12
Gambar 2.2. Struktur Organisasi Sekolah Young Indonesian.....	14
Gambar 3.1 Proses Pengambilan Keputusan.....	38
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Sekolah Young Indonesian.....	14
Gambar 4.1 Rancangan Penelitian.....	69
Gambar 5.1 Grafik Normal P-Plot Uji Normalitas.....	105
Gambar 5.2 Grafik <i>Scatter</i> Plot Uji Heteroskedastisitas.....	108



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Lembaga Pendidikan Olahraga Futsal.....	2
Tabel 2.1 Aplikasi Struktur Program.....	29
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	57
Tabel 4.1 Variabel Operasional.....	71
Tabel 4.2 Interpretasi Koefisien Determinasi.....	85
Tabel 4.3 Matrik Korelasi Dimensi.....	87
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	90
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	92
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Masuk.....	93
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Lembaga.....	94
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	95
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	95
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Memilih.....	96
Tabel 5.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	97
Tabel 5.10 Deskriptif Variabel Citra Lembaga (X_1).....	98
Tabel 5.11 Deskriptif Variabel Harga (X_2).....	100
Tabel 5.12 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X_3).....	102
Tabel 5.13 Deskriptif Variabel Keputusan Memilih (Y).....	104
Tabel 5.14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	107
Tabel 5.15 Regresi Linier Berganda.....	109
Tabel 5.16 Koefisien Nilai R dan Determinasi (R^2).....	111
Tabel 5.17 Hasil Uji t.....	112
Tabel 5.18 Hasil Uji F.....	115
Tabel 5.19 Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hasil Deskriptif Asal Daerah Siswa.....	93
Lampiran Hasil Deskriptif Responden Jenis Kelamin.....	94
Lampiran Hasil Deskriptif Responden Usia.....	95
Lampiran Hasil Deskriptif Responden Tahun Masuk.....	96
Lampiran Uji Validitas Pada Citra Lembaga.....	97
Lampiran Uji Validitas Pada Harga.....	98
Lampiran Uji Validitas Pada Kualitas Layanan.....	98
Lampiran Uji Validitas Pada Keputusan Memilih.....	99
Lampiran Uji Reliabilittas Pada Citra Lembaga.....	100
Lampiran Uji Reliabilittas Pada Harga.....	100
Lampiran Uji Reliabilittas Pada Kualitas Layanan.....	100
Lampiran Uji Reliabilittas Pada Keputusan Memilih.....	100
Lampiran Deskriptif Variabel Citra Lembaga.....	101
Lampiran Deskriptif Variabel Harga.....	103
Lampiran Deskriptif Variabel Kualitas layanan.....	105
Lampiran Deskriptif Variabel Keputusan Memilih.....	107
Lampiran Uji Normalitas.....	109
Lampiran Uji Multikolinieritas.....	110
Lampiran Uji Heteroskedastisitas.....	111
Lampiran Analisis Regresi Linier Berganda.....	112
Lampiran Pengujian Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R ²).....	114
Lampiran Hasil Uji t.....	115
Lampiran Hasil Uji F.....	118
Lampiran Hasil Matriks Korelasi Antar Variabel.....	120
Lampiran Pra kuesioner.....	137
Lampiran Kuesioner.....	139