

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pendidikan telah menjadi hal yang sangat penting dalam pembentukan karakter seseorang dan meningkatkan intlegensinya dalam berpikir. Pendidikan juga menjadi hal mendasar dalam mendidikan serta mengembangkan SDM di suatu negara agar menjadi SDM yang berkualitas dan dapat menjadikan sebuah negara lebih bermartabat ([radityapenton.blogspot.co.id](http://radityapenton.blogspot.co.id)). Pendidikan-pendidikan tersebut sekarang sangat mudah untuk didapatkan melalui organisasi masyarakat, pemerintah maupun pihak swasta yang peduli terhadap pendidikan generasi muda di Indonesia.

Pada saat sekarang ini bisnis mendirikan lembaga pendidikan non-formal atau bimbingan belajar dapat dikategorikan bisnis yang sangat menjanjikan. Lembaga bimbingan belajar sangat besar peranannya dalam mencerdaskan bangsa, karena mereka cenderung sebagai tempat peralihan bagi pelajar yang kurang di dalam lembaga formal atau sekolah. Wali murid mempercayakan sistem pendidikan yang ditempuh anak supaya memiliki kemampuan dibidang akademik yang meningkat drastis, artinya wali murid akan kecewa sekali jika sebuah lembaga bimbingan belajar gagal dalam mendidik anak mereka.

Lembaga bimbingan belajar yang bagus adalah lembaga bimbingan belajar yang memiliki unsur yang juga di miliki sekolah artinya semua bidang lini yang di miliki oleh sekolah dimiliki oleh sebuah lembaga bimbingan belajar, namun sekolah belum tentu memiliki semua yang di miliki oleh lembaga bimbing bbelajar. Sistem pendidikan lembaga bimbingan belajar biasanya mencakup semua aspek pendidikan meliputi pendidikan moral, pendidikan akademik,

pendidikan sosial, pendidikan agama serta pendidikan kemandirian juga harus dimiliki oleh lembaga bimbingan belajar.

Lembaga bimbingan belajar (bimbel) Al-Fathan yang berada di Kota Bukittinggi adalah salah satu dari beberapa bimbel yang ada di kota Bukittinggi, bimbel ini didirikan pada bulan Agustus 2011 dengan dikepalai oleh Atuk dan buk Wik. Penulis disini sangat tertarik dengan data yang diberikan oleh lembaga bimbingan belajar Al-Fathan tersebut, pemilik bimbingan mengatakan bahwa 75% dari pelajar yang terdaftar pada bimbel tersebut adalah pelajar yang dahulu juga pernah bimbingan belajar di Al-Fathan yang terdiri dari pelajar kelas VII sekolah menengah pertama hingga sekolah menengah hingga XII sekolah menengah atas, terlihat pada tabel data pelajar bimbel Al-Fathan dari tahun 2016.

**Tabel 1**  
**Data pelajar bimbel Al-Fathan**

Tahun	Semester	
	Ganjil	Genap
2016	325	350
2017	330	345
2018	343	

Sumber: *Front liner Al-Fathan*

Sembiring (2013), menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan mahasiswa terhadap Universitas Terbuka seperti: *service quality*, *student expectation*, *university image* yang mengarah pada *student satisfaction* berpengaruh terhadap *Student loyalty*. Penelitian ini mengidentifikasi faktor yang paling penting dalam penentuan kesetiaan mahasiswa pada Universitas Terbuka Indonesia. Dalam penelitian ini variabel yang sangat berpengaruh terhadap kesetiaan mahasiswa adalah *student expectation* dan *university image*.

Faktor *Loyalty* (kesetiaan), dapat kita lihat dari data *survey* sebelumnya menyatakan bahwa tingkat kesetiaan pelajar-pelajar yang bimbel mencapai 75% pada awal tahun 2017,

karena kebanyakan pelajar telah menjalani pembelajaran disini selama 2 semester lebih. Menurut Ali Hasan (2008). “Kesetiaan pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang” Pelanggan dalam hal ini pelajar dikatakan setia adalah ketika pelajar tersebut menggunakan jasa bimbingan belajar lebih dari 1 semester dan merekomendasikan bimbingan belajar yang mereka percayakan kepada teman-teman pergaulan mereka di sekolah untuk ikut serta menggunakan jasa bimbingan belajar tersebut.

Bimbel Al-fathan sangat mengedepankan kualitas layanan, pihak bimbel menunjangnya dengan merekrut para pengajar yang profesional dan meningkatkan fasilitas untuk kenyamanan proses belajar mengajar. Serta meningkatkan kualitas layanan dengan menambahkan fasilitas penunjang bagi pelajar tersebut seperti kantin, mushala serta toilet. Juga pemberian diklat bagi pelajar yang merangkum bahasan segala materi pelajaran disekolah selama satu semester tersebut.

Faktor citra institusi dari bimbel Al-Fathan ini sudah baik dikalangan pelajar atau wali murid yang pernah menitipkan anak-anaknya. Pelajar di Bukittinggi mengingat bimbel Al-fathan sebagai salah satu pilihan bimbel favorit, karena banyak dari pelajar sekolah favorit di bukittinggi yang memilih Al-fathan sebagai tempat bimbelya.

Faktor kepuasan pelajar pada pelajar bimbel Al-Fathan sangat dijaga baik oleh pihak instansi maupun dengan memberikan layanan serta memfasilitasi pelajar tersebut. Adanya kepuasan dari pelajar tersebut terhadap kinerja dari bimbel, dapat membantu pihak bimbel dalam memasarkan pelayanannya terhadap teman sebaya dari pelajar itu.

Bedasarkan penelitian tersebut penulis mencoba untuk menerapkan konsep tersebut untuk dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesetiaan pelajar di Kota Bukittinggi dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan. Penulis mengangkatnya menjadi tugas

akhir dengan judul : Pengaruh kualitas layanan dan citra institusi melalui kepuasan pelajar terhadap kesetiaan pelajar kota Bukittinggi pada bimbel Al-Fathan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah mengenai Pengaruh kualitas layanan,citra institusi melalui kepuasan pelajar terhadap kesetiaan pelajar Kota Bukittinggi memilih bimbingan belajar Al-Fathan. Diantaranya:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan.
2. Bagaimana pengaruh citra institusi terhadap kepuasan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan.
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kesetiaan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan.
4. Bagaimana pengaruh citra institusi terhadap kesetiaan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan.
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pelajar terhadap kesetiaan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan.

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelajar terhadap kesetiaan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra institusi terhadap kesetiaan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan.



4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kesetiaan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan.
5. Untuk mengetahui pengaruh citra institusi terhadap kepuasan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan :

1. Manfaat akademis, Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan umumnya penulis berikutnya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan referensi dalam pengembangan ilmu pemasaran pada umumnya, khususnya mengenai pengaruh *Costumer Loyalty*. Dan penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan dan memberikan informasi pengetahuan yang bisa dijadikan literatur tambahan dalam bidang ekonomi khususnya ilmu manajemen pemasaran.
2. Manfaat praktis, bagi penulis : penelitian ini dapat mengetahui bagaimana hubungan kualitas layanan, citra institusi melalui kepuasan pelajar terhadap kesetiaan pelajar pelajar Kota Bukittinggi memilih bimbingan belajar Al-Fathan.
  - a. Bagi instansi bimbel : Agar pihak bimbel mengetahui variabel mana yang sangat berpengaruh terhadap kesetiaan pelangganya. Mengetahui faktor-faktor yang sangat berpengaruh terhadap kesetiaan pelajar tersebut dalam memilih bimbel. Dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen Al-Fathan untuk meningkatkan variabel yang dianggap kurang mempengaruhi kesetiaan pelajar pada penelitian ini.
  - b. Bagi masyarakat umum : penelitian ini dapat memberikan informasi untuk menjadi acuan dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan di kota Bukittinggi.

## 1.5 Ruang Lingkup Permasalahan

Ruang lingkup permasalahannya adalah pelajar yang telah mengikuti bimbel tersebut selama satu semester lebih.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang konsep teoritis sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang ada yang merupakan hasil studi pustaka, kerangka pikir, dan pengembangan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini meliputi desain penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini meliputi gambaran umum responden penelitian dan hasil analisa data, serta pembahasan.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dapat dirangkumkan dari bab-bab sebelumnya.

