









Kelompok acuan ( *reference group* ) adalah seorang individu atau sekelompok orang yang secara nyata mempengaruhi perilaku seseorang. Kelompok acuan digunakan oleh seseorang sebagai dasar untuk perbandingan atau sebuah referensi dalam membentuk respon afektif, kognitif dan perilaku. Kelompok acuan akan memberikan standar dan nilai yang akan mempengaruhi perilaku seseorang.

Indikator figur kyai dalam penelitian ini dikembangkan oleh peneliti dari teori Ujang Sumarwan. Adapun indikator tersebut ialah :

- 1) Pengetahuan konsumen terhadap figur kyai
- 2) Pandangan para konsumen terhadap figur kyai
- 3) Pemberian informasi oleh figur kyai yang dinilai menjadi informasi yang penting oleh konsumen, karena dianggap pemberian informasi tersebut sebagai informasi yang lebih baik
- 4) Perilaku konsumen terhadap sosok figur kyai
- 5) Kepercayaan konsumen terhadap saran dari figur kyai, karena figur kyai memiliki pengetahuan dan informasi yang lebih baik
- 6) Ketepatan saran figur kyai dalam pencapaian tujuan konsumen

## 2. Kualitas Layanan

kualitas layanan ( *Service Quality* ) adalah padangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang di peroleh dari pelayanan. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan

sesungguhnya yang mereka harapkan. Terdapat 5 dimensi kualitas layanan yaitu :

- 1) *Tangibles* (Bukti langsung)
- 2) *Reliability* (Kehandalan)
- 3) *Responsiveness* (Daya tanggap)
- 4) *Assurance* (Jaminan)
- 5) *Empathy* (Empati)

Indikator dalam penelitian ini dikembangkan oleh peneliti dari teori Rambat Lupiyoadi. Adapun indikator tersebut ialah :

- a) *Tangibles* (Bukti langsung)
  - Keadaan kantor yang bersih dan nyaman
  - Penampilan pegawai
  - Peralatan yang dipergunakan (teknologi)
  - Lokasi kantor yang strategis
  - Memiliki kualitas fisik (gedung, ruang tunggu, gudang dan lain sebagainya) yang baik dan memadai
  
- b) *Reliability* (Kehandalan)
  - Pemberian layanan sesuai yang dijanjikan
  - Kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan (ketepatan waktu)
  - Pegawai yang berwawasan luas
  - Akurasi yang tinggi













Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dilihat dari *Normal Probability Plots*, pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik), pada sumbu diagonal pada grafik. Untuk menentukan normalitas dibantu dengan program SPSS v.20.. Adapun dasar pengambilan keputusan atau kesimpulan yaitu:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
  - b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Dampak yang diakibatkan dengan adanya multikolinearitas antara lain yaitu:

- a) Nilai standard error untuk masing-masing koefisien menjadi tinggi, sehingga  $t$  hitung menjadi rendah.





