

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUTUSAN PEMILIHAN LEMBAGA KURSUS BAHASA  
INGGRIS DI KAMPUNG INGGRIS PARE – KEDIRI  
(Studi Kasus di Kresna English Language Institute)**

**SKRIPSI**

Oleh

**VIORICO KURNIAWAN**

**NIM : G03217038**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI UIN SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2023**

## PERNYATAAN

Saya, Viorico Kurniawan, G03217038, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 26 Juni 2023

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp is partially obscured by the signature but shows some text and numbers, including 'METER' and '246A-K01944-178'.

Viorico Kurniawan

NIM. G03217038

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Viorico Kurniawan

NIM : G03217038

Program Studi : Manajemen

Judul : ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMILIHAN  
LEMBAGA KURSUS BAHASA INGGRIS DI  
KAMPUNG INGGRIS PARE – KEDIRI (Studi Kasus di  
Kresna English Language Institute).

Skripsi ini telah diverifikasi dan disetujui untuk diuji

Surabaya, 26 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Deasy Tantriana, M.M

NIP. 198312282011012009

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMILIHAN LEMBAGA KURSUS BAHASA INGGRIS DI KAMPUNG INGGRIS PARE – KEDIRI (Studi Kasus di Kresna English Language Institute)

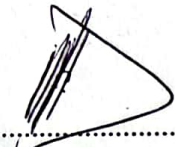


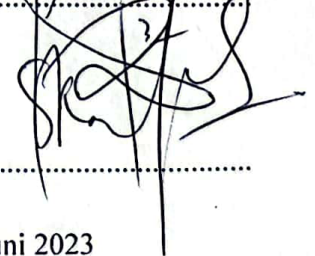
oleh  
Viorico Kurniawan  
NIM : G03217038

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada  
tanggal 26 Juni 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk  
diterima

#### Susunan Dewan Penguji :

1. Deasy Tantriana, M.M  
NIP. 198312282011012009  
(Penguji 1)
2. Muchammad Saifuddin, M.SM..  
NIP. 198603132019031011  
(Penguji 2)
3. Rahma Ulfa Maghfiroh, S.E., M.M.  
NIP. 1986121320119032009  
(Penguji 3)
4. Riska Ayu Setiawati, S.E., M.SM  
NIP. 1993050032019032020  
(Penguji 4)

#### Tanda Tangan :

  
.....  
  
.....  
  
.....  
  
.....

Surabaya, 26 Juni 2023

Dekan



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I  
NIP. 19700514200031001





UIN SUNAN AMPEL  
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : VIORICO KURNIAWAN  
NIM : 603217038  
Fakultas/Jurusan : FEBI / MANAJEMEN  
E-mail address : vioricokurniawan@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
PEMILIHAN LEMBAGA KURSUS BAHASA INGGRIS DI KAMPUNG  
INGGRIS PARE - KEDIRI

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 JULI 2024

Penulis

(VIORICO KURNIAWAN)

## ABSTRAK

Dalam era globalisasi dibuthkan adanya sumber daya manusia yang berkualitas, termasuk kemampuan bersosialisasi dan berbahasa. Bahasa inggris menjadi bahasa yang umum digunakan masyarakat internasional dalam berinteraksi. Lembaga kursus bahasa inggris merupakan lembaga pendidikan informal yang membantu masyarakat dalam meningkatkan kemampuan berbahasa inggris. Maka dari itu faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan lembaga kursus yang relevan menjadi topik yang menarik dan relevan untuk diteliti.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan lembaga kursus bahasa inggris di Kampung Inggris Pare – Kediri dengan studi kasus Kresna English Language Institute. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan tujuan menggali informasi kepada narasumber melalui sesi wawancara. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 5, yang diperoleh melalui teknik *convenience sampling*. Yang kemudian diolah menjadi bentuk narasi yang menggambarkan tentang hasil penelitian

Penelitian ini memberikan hasil bahwa faktor – faktor seperti Pengajar yang kompeten dan berkualitas, fasilitas yang memadai, kurikulum yang jelas, media marketing yang relevan, fleksibilitas program, kemudahan dalam mengikuti program, program yang bervariasi, harga yang terjangkau, materi pembelajaran yang mudah dimengerti. Dari banyaknya faktor yang mempengaruhi ditariklah beberapa faktor yang disimpulkan menjadi faktor yang paling berpengaruh seperti fleksibilitas program dan harga yang terjangkau

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan *insight* bagi konsumen dalam menentukan suatu lembaga kursus yang relevan dan sesuai bagi kebutuhan. Serta bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini mampu memberikan pengaruh dalam penunjang kesuksesan suatu lembaga kursus.

**Kata kunci : analisis faktor, keputusan pemilihan, lembaga kursus**

## DAFTAR ISI

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah	8
1.2.1. Identifikasi Masalah ( <i>Problem identification</i> )	8
1.2.2. Batasan Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Perilaku Konsumen	12
2.1.1. Yang Dimaksud Dengan Perilaku Konsumen	12
2.1.2. Lingkungan dan Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	13
2.1.3. Keputusan Pembelian	16
2.1.4. Pengambilan Keputusan Konsumen	19
2.1.5. Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	20
2.2. Kualitas Produk	21
2.3. Promosi`	23
2.4. Kesadaran Merek	27
2.5. Kepribadian Merek	30
2.6. Popularitas	31

2.7.	Citra Merek	32
2.8.	Harga	34
2.9.	Pemasaran	36
2.9.1.	Strategi Pemasaran	37
2.10.	Saluran Distribusi	38
2.11.	Lembaga Kursus	38
2.12.	Penelitian Terdahulu	41
2.13.	Kerangka konseptual	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		<b>45</b>
3.1	Jenis Penelitian	45
3.2	Lokasi Penelitian	46
3.2.1	Profil Lembaga	47
3.2.2	Visi	47
3.2.3	Misi	47
3.3	Jenis Data	48
3.4	Sumber Data	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Teknik Pengolahan Data	50
3.7	Teknik Analisis Data	51
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>		<b>54</b>
4.1	Lembaga Kursus Kresna Kampung Inggris	54
4.2	Teori Analisis yang dipakai	61
4.3	Analisis Masukan	62
4.3.1	Usaha Pemasaran Perusahaan	62
4.3.2	Lingkungan Sosiobudaya	63
4.4	Analisis Proses	63
4.4.1	Pengenalan Kebutuhan	63
4.4.2	Penelitian Sebelum Pembelian	65
4.4.3	Evaluasi Alternatif	65
4.5.1	Analisis Percobaan	66
4.5.2	Analisis Pembelian Ulang	67



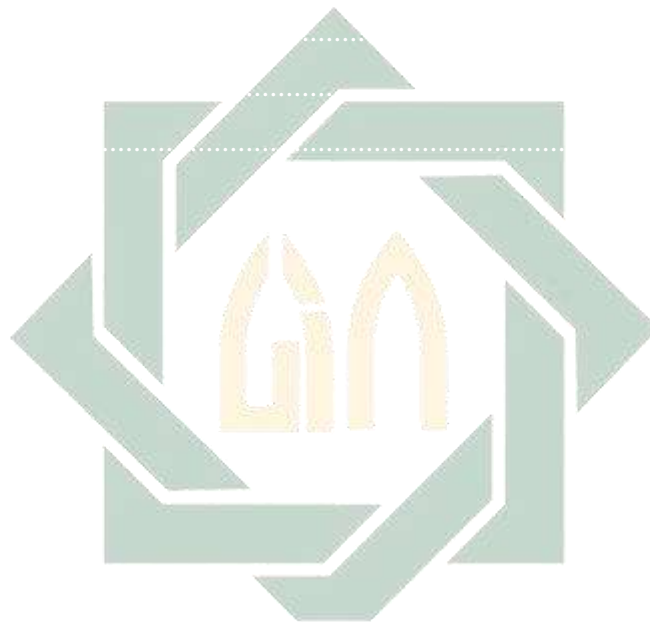
4.5.3	Evaluasi Setelah Pembelian	68
4.6	Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		75



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

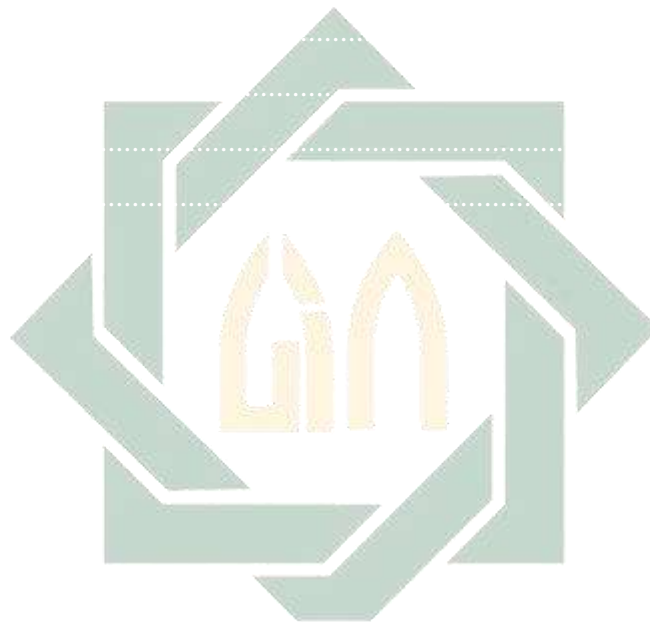
Tabel 1	41
Tabel 2	62
Tabel 3	63
Tabel 4	64
Tabel 5	65
Tabel 6	66
Tabel 7	67
Tabel 8	68
Tabel 9	69



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	21
Gambar 2	43
Gambar 3	47
Gambar 4	52
Gambar 5	54
Gambar 6	56
Gambar 7	57
Gambar 8	58
Gambar 9	60
Gambar 10	61



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1997). *Manajemen Ekuitas Merek*. Mitra Utama.
- Dermawan, R. (2004). *Pengambilan Keputusan*. Alfabeta.
- Durianto, D., Sugiarto, & Sitinjak, T. (2004). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Gramedia Pustaka Utama.
- Engel, J. . (2001). *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara.
- Engel, J. F. (1994). *Perilaku Konsumen* (6 ed.). Binarupa Aksara.
- Erliz, P., & Rifa, M. (2013). *Economics Development Analysis Journal*. 2(2).
- Fandi, T. (1997). *Strategi pemasaran* (kedua). andi.
- First, E. (2021). *Indeks Kecakapan Bahasa Inggris EF*. Education First.
- Henry, S. (2000). *Bisnis Pengambilan Keputusan Bisnis*. Salemba Empat.
- Irawan, & Farid, W. (2000). *PEMASARAN Prinsip dan Kasus* (Vol. 7, Nomor 3). BPFE.
- Kemendikbud ristek. (2016). *KBBI DARING*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Erlangga.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Prentice Hall.
- Kresna. (2022). *Kresna English Language Institute*. kresna-kampunginggris.com
- Kusno, K. (2019). *analisis kuswarini*. unpadpress.
- Mardawai. (2020). *mardawai data*. yogya depublish.
- Miles, M. . & H. A. M. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. UI Press.
- Moelong. (2018). *moeleong kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moelong, lexy j. (2005). *kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.



- Muhadjir, P. D. H. N. (1996). *muhajir kual. rake sarasisn*.
- Mustafid, & Gunawan, A. (2008). *Pengaruh Atribut Produk terhadap Keputusan Pembelian Kripik Pisang “Kenal” Pada Pd Asa Wira Perkasa di Bandar Lampung*. 2(2), 2015–2017.
- Nurlela, & Aziz, F. (2021). *Pengaruh Faktor Situasional Terhadap Keputusan Pembelian Di Harvard English Course Bandung*. 1(1), 19–26.
- Rangkuti, F. (2004). *Manajemen Persediaan Aplikasi di Bidang Bisnis*. PT Raja Grafindo Persada.
- Ries, A., & Jack, T. (1994). *22 Hukum Tetap Pemasaran*. Gramedia.
- Schiffman, L. ., & Kanuk, L. L. (2007). *Perilaku Konsumen. Edisi Ke-7 (Nomor 2007)*. Indeks.
- Shobikah, N. (2017). *THE IMPORTANCE OF ENGLISH LANGUAGE IN FACING*. 11(1), 85–93.
- Simamora, B., & Lim, J. (2002). *Aura Merek*. Gramedia Pustaka Utama.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran (Nomor 2006)*. Graha Ilmu.
- Swastha, B. (2008). *Menejemen Pemasaran Modern (Nomor edisi 2)*. Liberty-Yogyakarta.
- Tull, & Kahle. (1990). *Marketing Management*. Mcmillan Publishing Company.
- Umar, H. (2005). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Yordani Al Basya, M. F. (2018). *Analisis preferensi konsumen terhadap keputusan menggunakan jasa kursus bahasa inggris*.