

**ANALISIS *SERVICE PACKAGE*
PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR
DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Via Yuanita

201910160311359

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

SKRIPSI

**ANALISIS SERVICE PACKAGE PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR
DI KOTA MALANG**

Oleh :

Via Yuanita
201910160311359

Diterima dan disetujui
pada tanggal 05 Januari 2024

Pembimbing I,



Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Pembimbing II,



Dra. Triningsih Sri Supriyati, M.P.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS SERVICE PACKAGE PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR DI KOTA MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Via Yuanita
NIM : 201910160311359
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 05 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Nurul Asfiah, M.M.
Penguji II : Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.
Penguji III : Dra. Triningsih Sri Supriyati, M.P.
Penguji IV : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Jurusan,

Prof. Dr. Ibach Zuhroh, M.M., Dr. Nurul Asfiah, M.M.



Handwritten signatures and initials of the examiners.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : Via Yuanita
NIM : 201910160311359
Program Studi : Manajemen
E-mail : viayuanita02@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa

1. Skripsi ini benar-benar asli dan hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (refrensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka. Sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku
3. Pernyataan ini saat dibuat dengan sebesar-besarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 28 Desember 2023

Yang membuat pernyataan


Via Yuanita

**ANALISIS SERVICE PACKAGE
PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR
DI KOTA MALANG**

Via Yuanita, Baroya Mila Shanty
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muahmaadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang
E-mail: viayuanita02@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan di sebuah Lembaga Bimbingan Belajar di Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *service package* dan hasil *service package* pada Lembaga Bimbingan Belajar di Kota Malang. Responden dari penelitian ini adalah konsumen dari Ganesha Operation, Neutron, dan Brain Academy. Alat analisis yang digunakan pada adalah rentang skala dan analisis *k-means cluster* dengan perhitungan menggunakan spss. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar memperhatikan *service package* dan terdapat tiga *cluster* konsumen pada Lembaga Bimbingan Belajar. Atribut yang digunakan adalah *supporting facility, facilitating goods, informations, explicit service, dan implicit service*. Saran yang diberikan kepada perusahaan adalah untuk terus meningkatkan *service package* yang ada pada Lembaga Bimbingan Belajar

Kata Kunci: *Service Package, Lembaga Bimbingan Belajar, K-means Cluster*

ABSTRACT

This research was conducted at a Tutoring Institute in Malang City. This study aims to determine the service package and service package results at Tutoring Institutions in Malang City. The respondents of this study were consumers from Ganesha Operation, Neutron, and Brain Academy. The analysis tools used are scale range and cluster k-means analysis with calculations using spss. The results showed that consumers at the Tutoring Institute pay attention to the service package and there are three consumer clusters at the Tutoring Institute. The attributes used are supporting facility, facilitating goods, information, explicit service, and implicit service. The advice given to the company is to continue to improve the existing service package at the Tutoring Institute

Kata Kunci: *Service Package, Tutoring Institute, K-means Cluster*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Segala puji dan rasa Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkah, Rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Analisis *Service Package* pada Lembaga Bimbingan Belajar di Kota Malang”. Ini dapat terselesaikan.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari banyak pihak yang telah membantu saya dalam melalui hambatan serta kesulitan.

Saya menyadari atas keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki sehingga pada kesempatan kali ini saya dengan setulus hati ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Syamsul Arifin, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Idah Zuhro, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Baroyah Mila Shanty, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing satu yang telah membimbing dan membina saya dengan penuh rasa sabar, memberikan waktu luangnya dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Triningsih Sri S., Dra., M.P selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu, arahan serta petunjuk yang bermanfaat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu serta wawasan yang sangat bermanfaat selama berkuliah di Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Allah SWT yang selalu menyertai langkah saya, serta tidak pernah meninggalkan, selalu memberi kemudahan, dan selalu mangabulkan setiap doa saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Orang tua saya dan keluarga saya yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik secara moral & material sehingga skripsi ini dapat terlaksana dengan baik
9. Konsumen Lembaga Bimbingan Belajar (Ganesha Operation, Neutron, Brain Academy) di Kota Malang yang telah memberikan izin dan memberikan informasi terkait penelitian ini dilaksanakan hingga tuntas.
10. Kepada teman-teman yang sudah menjadi support system
11. Kepada diri saya sendiri, terimakasih karena telah berjuang dan berkerja sama dengan sangat baik untuk mengerjakan tugas akhir ini.
12. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Kepada mereka semua, ungkapan terimakasih sebesar-besarnya dan doa yang hanya dapat saya berikan. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala membalas kebaikan mereka dengan kebaikan yang berlipat ganda Amin Ya Rabbal Alamin. Akhirnya segala keterbatasan dan kekurangan, dipersembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya, segala kritik dan saran sangat saya harapkan untuk menyempurnakan karya saya selanjutnya

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

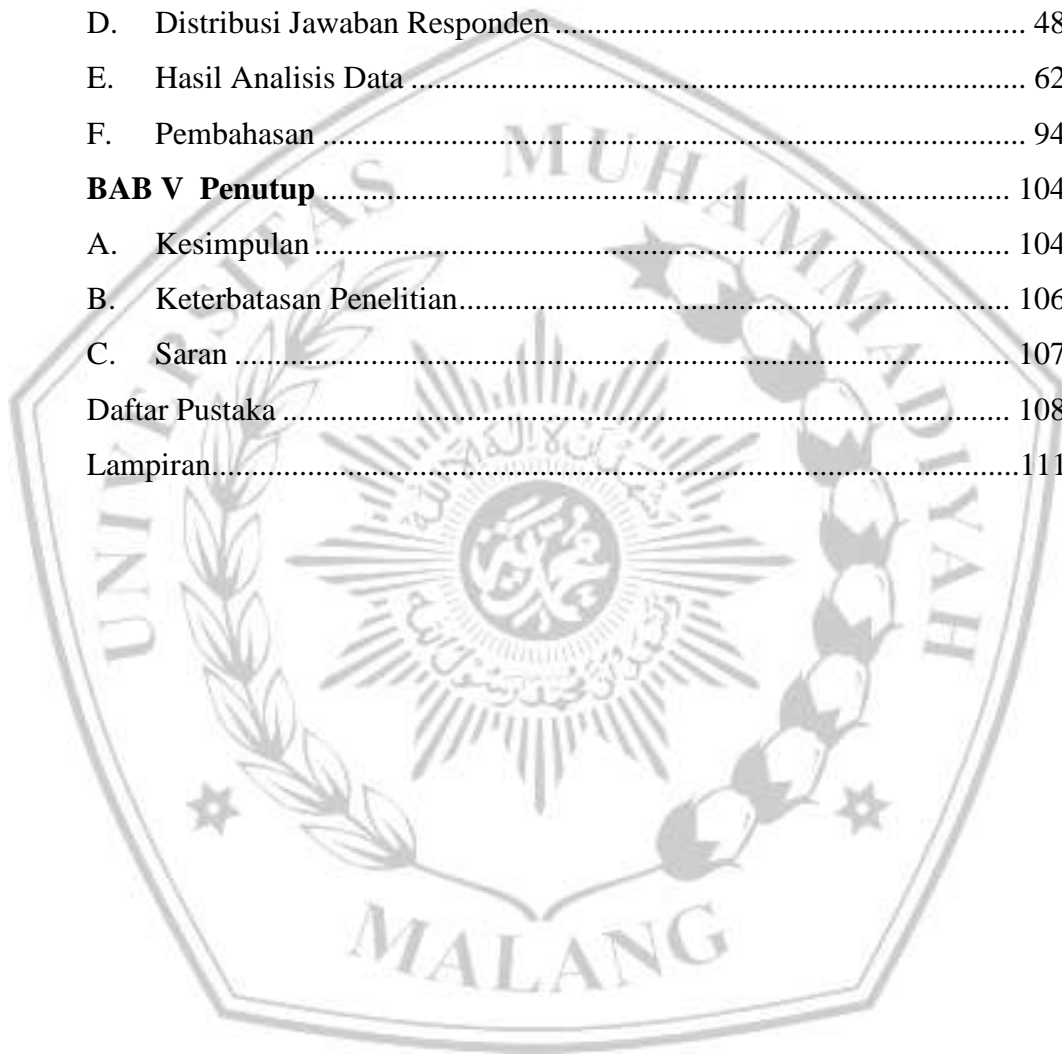
Malang, 28 Desember 2023,
Penulis

Via Yuanita

DAFTAR ISI

Cover	i
Lembar Persetujuan	ii
Pernyataan Orisinalitas	iii
Abstraksi	iv
Abstract	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Lampiran	x
Bab I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan.Masalah.....	6
C. Batasan.Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II Tinjauan Pustaka	8
A. Sepuluh Keputusan Operasional.....	8
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pikir	23
D. Definisi Operasional Variabel	24
BAB III Metode Penelitian	26
A. Lokasi Penelitian.....	26
B. Jenis Penelitian	26
C. Populasi Dan Sampel	27
D. Teknik Pengambilan Sampel	28
E. Jenis Dan Sumber Data.....	28
F. Teknik Pengumpulan Data.....	29
G. Alat Pengukuran Data.....	29

H. Uji Instrumen Penelitian	30
I. Teknik Analisis Data	31
Bab IV Hasil Dan Pembahasan	38
A. Gambaran Umum Perusahaan	38
B. Karakteristik Responden	44
C. Uji Instrumen Penelitian	46
D. Distribusi Jawaban Responden	48
E. Hasil Analisis Data	62
F. Pembahasan	94
BAB V Penutup	104
A. Kesimpulan	104
B. Keterbatasan Penelitian	106
C. Saran	107
Daftar Pustaka	108
Lampiran	111



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Service Package.....	111
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 4.1 Diagram Dendogram Ganesha Operation	75
Gambar 4.2 Diagram Dendogram Neutron.....	76
Gambar 4.3 Diagram dendogram Brain Academy.....	77
Gambar 4.4 Diagram dendogram Seluruh LBB.....	77



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Aspek-aspek Pemilihan Konsumen	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2. 2 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3. 1 Rentang Skala	33
Tabel 4. 1 Jasa Pada Ganesha Operation	39
Tabel 4. 2 Jasa Pada Neutron	41
Tabel 4. 3 Jasa Pada Brain Academy	43
Tabel 4. 4 Jenis kelamin Responden Ganesha Operation	44
Tabel 4. 5 Jenis Kelamin Responden Neutron	44
Tabel 4. 13 Uji Validitas	46
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.15 Hasil Rentang Skala Variabel <i>Supporting Facility</i>	57
Tabel 4.16 Hasil Rentang Skala Variabel <i>Facilitating Goods</i>	58
Tabel 4.17 Hasil Rentang Skala Variabel <i>Infomations</i>	59
Tabel 4.18 Hasil Rentang Skala Variabel <i>Explicit Service</i>	60
Tabel 4.19 Hasil Rentang Skala Variabel <i>Implicit Service</i>	61
Tabel 4.20 Hasil Rentang Hasil Penilaian <i>Service Package</i>	60
Tabel 4.21 Nilai <i>Measure Of Sampling Adequacy (MSA)</i>	60
Tabel 4.22 KMO dan MSA.....	64
Tabel 4.23 <i>Total Variance Explained</i>	65
Tabel 4.24 <i>Initial Cluster Center</i>	68
Tabel 4.25 Iteration History	69

Tabel 4.26 <i>Final Cluster</i>	70
Tabel 4.27 <i>Anggota Cluster</i>	71
Tabel 4.28 <i>Karakteristik Tiap Cluster</i>	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jenis Kelamin Responden Ganesha Operation.....	111
Lampiran 2 Jenis Kelamin Responden Neutron.....	111
Lampiran 3 Jenis Kelamin Responden Brain Academy	111
Lampiran 4 Jenis Kelamin Responden Secara Keseluruhan.....	111
Lampiran 5 Jenjang Pendidikan Ganesha Operation	111
Lampiran 6 Jenjang Pendidikan Neutron.....	112
Lampiran 7 Jenjang Pendidikan Responden Brain Academy.....	112
Lampiran 8 Jenjang Pendidikan Secara Keseluruhan	112
Lampiran 9 Asal Lembaga Bimbingan Belajar.....	112
Lampiran 10 Uji Validitas.....	113
Lampiran 11 Uji Realibilitas.....	114
Lampiran 12 Hasil Rentang Skala Supporting Facility	114
Lampiran 13 Hasil Rentang Skala Facilitating Goods.....	115
Lampiran 14 Hasil Rentang Skala Information	115
Lampiran 15 hasil rentang skala explicit service	115
Lampiran 16 Hasil Rentang Skala Implicit service.....	116
Lampiran 17 Hasil Penilaian Variabel service package.....	116
Lampiran 18 Nilai Measure of sampling (MSA)	116
Lampiran 19 Tabel KMO dan MSA	117
Lampiran 20 Total Variance Explained	117
Lampiran 22 Initial Cluster Centers.....	118
Lampiran 21 Dendogram	118
Lampiran 23 Iteration History.....	119
Lampiran 24 Final Cluster	119
Lampiran 25 Anggota Cluster	120
Lampiran 26 Karakteristik Cluster.....	120
Lampiran 27 Kuisisioner	122
Lampiran 28 Tabulasi Data.....	123
Lampiran 29 Proses Penyebaran Kuisisioner.....	121

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, Dwi Dani, and Erlando Doni Sirait. 2019. "Pengaruh Kecerdasan Numerik Dan Minat Belajar Terhadap Kemampuan Penalaran Matematika." *Simposium Nasional Ilmiah* 1(1): 107. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/4916>.
- Ayuningtyas, Alma Eka, Anna Mukhayaroh, and Samudi Samudi. 2021. "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Platform Bimbingan Belajar Online Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)." *Bianglala Informatika* 9(2): 61–65.
- Dwiyugo, Alfar. 2017. "ANALYSIS OF SERVQUAL METHOD APPLICATION WITH THE USE OF SERVICE PACKAGE AS ITS DIMENSIONS TO RESOLVE SERVICE DELIVERY PROBLEMS AT MEATBAR RESTAURANT" *Jurnal Informatika*.
- Fatkhurrahman, Bagus Yayang. 2017. "Sistem Pembagian Kelompok Belajar Siswa Menggunakan Metode K-Means Clustering Di Sd Negeri 1 Ngebong Kabupaten Tulungagung." *Simki-Techsain* 1(9): 1–9.
- Fitzsimmons, James A., Mona J. Fitzsimmons, and Sanjeev K. Bordoloi. 2020. *Service Management*. 8th ed. New York: McGraw-Hill.
- Heizer, Jay, and Barry Render. 2016. *Manajemen Operasi*. Salemba Empat.
- Hutagalung, Juniar. 2022. "Pemetaan Siswa Kelas Unggulan Menggunakan Algoritma K-Means Clustering." *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)* 9(1): 606–20.

- Jukandika, Kevin et al. 2021. “Penentuan Kelas Menggunakan Metode K-Means Berdasarkan Nilai IQ Siswa Di Bimbel Mora College Pematangsiantar.” *JUKI : Jurnal Komputer dan Informatika* 3(2): 69–75.
- Mulyani, Evi Dewi Sri, Yoga Handoko Agustin, Nensi Mardhiani Surgawi, and Susanto Susanto. 2018. “Implementasi Algoritma K-Means Dan Fp-Growth Untuk Rekomendasi Bimbingan Belajar Berdasarkan Segmentasi Akademik Siswa.” *It (Informatic Technique) Journal* 6(2): 160.
- Niland, Norah et al. 2020. “No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title.” *Global Health* 167(1): 1–5. <https://www.e-ir.info/2018/01/14/securitisation-theory-an-introduction/>.
- Nurdelima Waruwu, Siti Zahra Permatasari, Irmawati Harjani Putri. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong.” *Penelitian*.
- Prof.Dr.Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. ed. M.PD Setiyawami, S.H. Bandung: ALFABETA,cv.
- Putri, Mayang Anglingsari, and Indra Dharma Wijaya. 2016. “Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Lbb Pada Kampung Inggris Pare Menggunakan Metode Ahp.” *Jurnal Informatika Polinema* 2(2): 86.
- Saputra, Rusli. 2016. “VOL . 9 NO . 1 April 2016 VOL . 9 NO . 1 April 2016.” *Pemesenan Tarvel Berbasis SMS Gateway dan Java Netbeans pada CV.Ratu Pasaman Travel berbasis SMS Gateway dan Java Netbeans* 9(1): 1–12.

Subianto, Totok. 2017. “Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian.” *Jurnal Ekonomi MODERNISASI* 3(3): 165–82.

Sugiono, S. 2016. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D.” *Bandung: Alfabeta.*

Ulfa, Ayu, and Romindo. 2017. “Sistem Pendukung Keputusan Untuk Memilih Tempat Kursus Bahasa Inggris Dikota Medan Dengan Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP).” *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* 1(2): 7–13.



SERTIKAT PLAGIASI

ANALISIS SERVICE PACKAGE PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR DI KOTA MALANG

ORIGINALITY REPORT

6% SIMILARITY INDEX	3% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	3% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	dewiinurulhuda.blogspot.com Internet Source	3%
2	Submitted to Ajou University Graduate School Student Paper	3%

Exclude quotes On Off
Exclude bibliography On Off
Exclude matches > 2% < 2%