ABSTRAK

ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGIKUTI PENDIDIKAN KOMPUTER PADA GRIYA COM DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

AJI GEDE LANANG

Pengetahuan tentang komputer pada pendidikan formal dirasakan sangat kurang memadai, oleh sebab itu masyarakat memerlukan pendidikan komputer yang diselenggarakan oleh lembaga – lembaga pendidikan non formal. Hal ini menyebabkan banyak berdirinya lembaga pendidikan non formal yang sangat menunjang pendidikan formal, salah satunya adalah Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com .

Masalah yang dihadapai oleh Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com adalah tidak tercapainya target pemasaran dan jumlah siswa yang befluktuasi. Permasalahannya adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan mengikuti pendidikan komputer Griya Com di Bandar Lampung.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam mengambil keputusan mengikuti pendidikan komputer pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com di Bandar Lampung.

Analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan menggunakan teori – teori pemasaran melalui pendekatan konsumen, serta alat analisis

kuantitatif dengan menggunakan metode konkordansi *Kendall* (W) dan uji signifikansi dengan memasukkan nilai W kedalam rumus *Chi-Square* (x^2) dengan dejarat kebebasan N = 1 pada tingkat kepercayaan 95% . Jumlah sample penelitian ini sebanyak 37 mahasiswa dengan populasi 110 siswa.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Kendall* (W) sebesar **0,675** dan uji signifikansi dengan memasukkan nilai *Kendall* (W) kedalam rumus *Chi-Square* sehingga diperoleh nilai sebesar **223194,50**, Hasil ini kemudian dibandingkan dengan nilai X^2_{tabel}, ternyata nilai X^2_{hitung} (**223194,50**) lebih besar dari nilai X^2_{tabel} (**50,988**). Ini menunjukkan bahwa perilaku konsumen dalam menggunakan jasa kursus komputer seluruhnya dipengaruhi oleh faktor kelas sosial, kebudayaan, kelompok referensi, keluarga, motivasi, belajar, persepsi, konsep diri dan sikap. Sedangkan berdasarkan analisis daftar pertanyaan (kualitatif) ternyata faktor motivasi adalah faktor yang paling dominan dalam memperngaruhi perilaku konsumen dalam menggunakan jasa kursus komputer pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com .

Berdasarkan hasil analisis diatas tersebut disarankan kepada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com bahwa mutu produk dan tenaga pengajar harus tetap dipertahankan walaupun biaya pendidikan pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com dapat terjangkau dibandingkan dengan pesaing. Kemudian juga Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Griya Com harus terus memperhatikan setiap keluhan – keluhan siswa – siswinya karena keseriusan dan kecepatan menyelesaikan akan menimbulkan kesan bahwa perusahaan benar – benar memperhatikan siswa – siswinya yang diharapkan akan dapat meningkatkan proses pembelajaran konsumen terhadap perusahaan.