

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1. Sejarah Bimbingan Tridaya**

Di tengah-tengah persaingan yang tajam dalam industri bimbingan belajar, pada tanggal 19 Juli 1991 Tridaya didirikan di Kota Bandung. Seiring dengan perjalanan waktu, berkat keuletan dan konsistensinya dalam menjaga kualitas, kini Tridaya telah mempunyai 26 unit dengan rincian 19 unit di Kota Bandung, 1 Unit di kota Cimahi, 1 Unit di kabupaten Bandung Barat, 2 unit di kota Cirebon, dan 1 unit kota Jogjakarta, 1 unit di kota Tasikmalaya dan 1 unit di kota Cibubur.

Bimbel Tridaya pada awalnya mulai bergerak di bidang pelayanan pendidikan dengan mengajar siswa Sekolah Dasar (SD) yang bertempat di Tridaya Jl. Nias dalam no. 8 Bandung. Lambat laun, Bimbel Tridaya melakukan ekspansi pasar dengan membuka bimbingan belajar di kota Bandung dan Cimahi. Latar belakang pendirian Bimbingan Belajar Tridaya adalah melihat kondisi pendidikan yang semakin dinamis dengan banyaknya siswa yang membutuhkan belajar tambahan diluar jam sekolah untuk meningkatkan prestasi belajar dan dapat diterima di Sekolah atau Perguruan Tinggi Negeri yang diharapkan. Peluang ini yang dimanfaatkan oleh Tridaya sebagai fasilitator bagi siswa dalam belajar diluar belajar formal di sekolah.

Dengan fasilitas yang memadai dan ditunjang dengan kualitas pelayanan prima akhirnya berbuah manis dengan terjadinya peningkatan yang signifikan terhadap jumlah siswa yang mendaftar setiap tahunnya, pada tahun ajaran 2009-2010, jumlah siswa Bimbingan Tridaya telah mencapai sekitar 8000 orang.

Kesuksesan yang dicapai Tridaya dipengaruhi oleh faktor utama dan faktor penunjang keberhasilan siswa. Faktor utama tersebut adalah kualitas pengajar, relevansi materi pelajaran, dan metodologi pengajaran, sedangkan faktor pelengkap adalah ruang kelas yang nyaman dan informasi.

Kualitas pengajar dilihat dari prestasi dan latar belakang pendidikan para pengajar yang notabene berasal dari Perguruan Tinggi Negeri terkemuka di Indonesia. Relevansi materi pelajaran di Tridaya sangat akurat hal itu dikarenakan Bimbingan Belajar Tridaya melakukan kegiatan belajar berbasis kurikulum pendidikan terbaru, sehingga lebih bisa diterima dengan baik kepada para siswa. Sedangkan tentang metodologi pengajaran, Bimbingan Belajar Tridaya memberikan daya tarik tersendiri dengan penggunaan trik dan tips cara cepat dan jitu untuk menjawab soal susah dengan mudah.

Faktor Penunjang berupa ruang kelas belajar yang dibuat nyaman dan kondusif, sehingga peserta didik akan dapat menerima materi yang disampaikan dengan mudah. Dalam perjalanannya, Tridaya tidak membatasi menggembleng siswa SD semata, tapi kini telah menerima siswa SMP dan SMA dengan fasilitas program belajar yang disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan siswanya.

Pada awal tahun 2014 Tridaya telah resmi kembali membuka unit baru yaitu Tridaya Margahayu – Kopo dan Tridaya Rancaekek dengan tujuan merangkul anak – anak di daerah tersebut untuk lebih berprestasi dan menyukai belajar sesuai dengan motto tridaya '**Be Fun and Smart With Us** '.

Saat ini Tridaya memiliki konsentrasi yang penuh terhadap pelayanan pendidikan dengan menerapkan driven strategy yang berorientasi pada kepuasan konsumen ( *Student Satisfaction* ) melalui pelayanan yang unggul ( *Service Excellence* ).

Dengan beberapa kelebihan yang dimiliki oleh Tridaya baik dari segi kualitas pengajaran dan pelayanan telah mampu membuat Bimbingan Tridaya menjadi salah satu Bimbel yang populer di wilayah kota Bandung dan sekitarnya. (Sumber: <http://4muda.com/>,2017). Hal ini dibuktikan pada pada Tabel 1.1. yang menunjukkan jumlah siswa terus meningkat di setiap tahunnya.

**TABEL 1.1.**

**Jumlah Siswa Tridaya Pada Tahun 2013 Sampai Tahun 2016**

Tahun	Jumlah Siswa
2013 – 2014	6.201
2014 – 2015	6.377
2015 – 2016	6.595

*Sumber : Divisi Marketing Tridya, 2017*

**1.1.2. Visi, Misi dan Tujuan Bimbingan Belajar Tridaya**

Adapun Visi dan Misi untuk menunjang kinerja yang menjadi tujuan serta patokan para *stakeholder* dan *shareholder* dari Bimbingan Belajar Tridaya yakni sebagai berikut :

**a. Visi**

Menjadi lembaga pendidikan yang dibutuhkan oleh masyarakat Jawa Barat.

**b. Misi**

1. Memberikan layanan jasa pendidikan yang progresif, kreatif dan inovatif dengan memperhatikan potensi dan kebutuhan individu
2. Memperluas jangkauan jasa pendidikan pada masyarakat Jawa Barat
3. Membangun profesionalisme manajemen lembaga, program kemitraan, dan SDM yang berkualitas
4. Membantu peserta didik mengembangkan potensi diri untuk mencapai prestasi terbaik
5. Menjadi mitra kerja yang mampu membantu menjawab kebutuhan dalam pengembangan dalam dunia pendidikan

**c. Tujuan**

1. Mengembangkan jenis layanan pendidikan untuk meningkatkan peran Lembaga Pendidikan Tridaya dalam mengembangkan potensi siswa
2. Meningkatkan jumlah unit pelayanan pendidikan untuk memperluas jangkauan pelayanan terhadap masyarakat

3. Memberikan layanan pendidikan dan keterampilan yang dibutuhkan bagi masyarakat
4. Mengenal, memahami, menerima, mengarahkan dan mengaktualisasikan potensi diri siswa secara optimal sesuai dengan program pengajaran
5. Membuat standar pelayanan lembaga sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan
6. Mewujudkan pola keorganisasian yang matang dan teruji
7. Mengefektifkan pola kekaryawanan (pola rekrutmen, pembinaan dan pelatihan, kendali kualitas, serta kaderisasi)
8. Mewujudkan budaya perusahaan yang dapat mendorong ke arah kemajuan
9. Menerapkan pembelajaran yang mengedepankan proses yang menyenangkan, aktif, kreatif, dan inovatif.

### **1.1.3. Jenis Produk**

Sejak Tahun 1991 Bimbingan belajar Tridaya mulai menunjukkan taringnya, hal itu ditandai dengan target peserta didik Bimbel Tridaya bukan hanya mengajar dan menggembleng pada siswa SD semata, melainkan melakukan perluasan pasar dengan menyasar siswa SMP dan SMA.

Tentunya dengan perluasan target pasar ini harus diimbangi dengan program belajar di Tridaya yang dirancang untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan siswa saat ini. Program belajar ini memiliki suatu keunggulan tersendiri yang tidak dimiliki oleh Bimbingan belajar lain.

Selain program belajar yang menarik, aspek lain yang tidak kalah penting adalah sarana dan prasarana penunjang kegiatan belajar di Bimbingan belajar Tridaya harus memadai demi terciptanya kepuasan peserta didik Bimbel Tridaya.

Kedua aspek tersebut merupakan daya tarik tersendiri bagi siswa yang ingin mengikuti Bimbingan belajar di Tridaya, sehingga hal itu perlu mendapatkan perhatian penuh untuk selalu melakukan evaluasi terhadap kinerja dan performa

dalam memberikan pelayanan belajar yang prima dan terdepan. Adapun jenis Program belajar yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

PROGRAM REGULER UNTUK JENJANG SD, SMP, dan SMA			
Program	Kelas	Pertemuan	Materi Belajar
SD Reguler	1 - 6	3x	KTSP : Matematika, IPA, IPS, Pkn, B. Indonesia, Kurtilas : Tematik
SMP Reguler +	9 SMP	3x	KTSP & Kurtilas : Matematika, IPA, B. Indonesia, B. Inggris
SMP Reguler	7 - 8	2x	KTSP & Kurtilas : Matematika, IPA
SMP Reguler	7 - 8	3x	KTSP & Kurtilas : Matematika, IPA, B. Indonesia, B. Inggris
SMA Reguler	10 - 12 (IPA)	3x	KTSP & Kurtilas : Matematika, Fisika, Kimia, Biologi (Kelompok wajib dan peminatan)
	10 - 12 (IPS)	3x	KTSP & Kurtilas : Matematika, Ekonomi, Geografi, Sosiologi (Kelompok wajib dan peminatan)
SMA Reguler +	12 (IPA)	4x	KTSP & Kurtilas : Matematika, Fisika, Kimia, Biologi, B. Indonesia, B. Inggris (Kelompok wajib dan peminatan)
	12 (IPS)	4x	KTSP & Kurtilas : Matematika, Ekonomi, Geografi, Sosiologi, B. Indonesia, B. Inggris (Kelompok wajib dan peminatan)

Terdapat jadwal belajar (pertemuan) tambahan untuk pelayanan dan pembahasan PR, Pelayanan persiapan ulangan harian/UTS/UAS/UN, dll.

Catatan :  
 Jadwal Belajar (3x) : Senin - Selasa - Jumat | Rabu - Kamis - Sabtu | disesuaikan |  
 Jadwal Belajar (2x) : Senin - Kamis | Selasa - Jumat | Rabu - Sabtu | disesuaikan |  
 Waktu Belajar : 14.30 - 16.00 | 16.00 - 17.30 | 17.30 - 19.00 | disesuaikan |

FASILITAS BELAJAR		
✓ Buku Penghubung	✓ Simulasi LJK	✓ Konsultasi Progresivitas Hasil Belajar
✓ Diagnosa Belajar	✓ Simulasi Ujian	✓ Outbound
✓ Modul Belajar JITU	✓ Sprint UAS dan Sprint UN	✓ Bidik Karier
✓ Modul UN JITU	✓ Eksperimen TIDI	✓ Tes Psikologi
✓ Buku Saku	✓ Point Reward	✓ Laporan Hasil Belajar
✓ Buku "Bidik Karier"	✓ Workshop PPDB	✓ MGM Community
✓ Soal Pemantapan Ulangan	✓ Workshop Strategi Masuk PTN	✓ Layanan Belajar Tambahan
✓ Layanan PR dan Ulangan	✓ Workshop Orientasi Belajar	✓ Training Motivasi
✓ Try Out	✓ Workshop Potensi Belajar	✓ Intensif SBMPTN
✓ Role Play		✓ Tutor Siaga

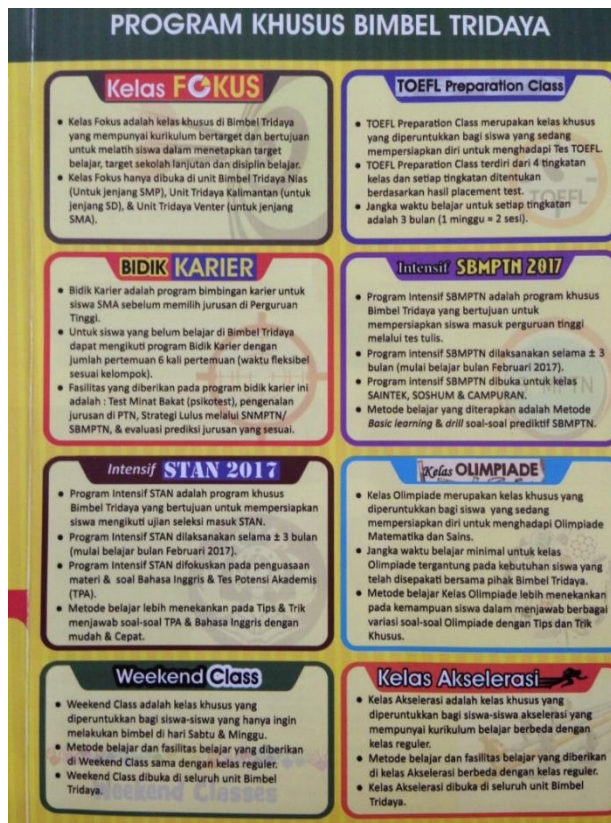
**GAMBAR 1.1**

**Program Belajar Reguler**

*Sumber:* Divisi HRD, 2017

Gambar 1.1. menunjukkan bahwa Bimbingan Belajar Tridaya memiliki program belajar reguler untuk jenjang SD, SMP, dan SMA. Pada program ini terdapat jadwal belajar (pertemuan) tambahan untuk pelayanan dan pembahasan PR, Pelayanan persiapan Ulangan harian /UTS/UAS/UN, dll dengan jumlah pertemuan normal sebanyak 3 kali.

Disamping itu terdapat juga fasilitas belajar siswa yang beraneka ragam dan lengkap dengan tujuan agar siswa yang belajar di Bimbingan belajar Tridaya merasa nyaman dengan fasilitas yang lengkap dan memadai.



**GAMBAR 1.2**

**Program Khusus Bimbel Tridaya**

*Sumber:* Divisi HRD, 2017

Gambar 1.2. menunjukkan bahwa Bimbingan Belajar Tridaya selain memiliki program belajar reguler juga memiliki program khusus yang terdiri dari 8 program yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan siswa Tridaya.

**1.1.4. Logo**



**GAMBAR 1.3**

**Logo Bimbel Tridaya**

*Sumber:* [www.tridaya.org](http://www.tridaya.org), 2017

## 1.2. Latar Belakang

Pasar bebas ASEAN *Free Trade Area* (AFTA) yang telah berlaku sejak tahun 2015 membawa pengaruh signifikan terhadap pendidikan di Indonesia, dan hal itu sudah kita rasakan hari ini, dimana peran pemerintah yang akan dilemahkan dalam perdagangan bebas akan menjadi sebuah tantangan besar untuk membuat kebijakan-kebijakan baik dalam menyiapkan Indonesia untuk bisa melewati tantangan AFTA 2015, tantangan terbesar yang dihadapi Indonesia saat ini adalah peningkatan daya saing dan keunggulan kompetitif di semua sektor terutama pada sektor pendidikan. Tidak ada pilihan lain bagi sumber daya manusia dalam menghadapi AFTA kecuali dengan meningkatkan kompetensi dan *skill* di setiap bidang. (Sumber: <http://Kemdikbud.go.id/2017>).

Pendidikan merupakan suatu landasan utama dalam pembangunan suatu bangsa dan negara. Dalam era globalisasi yang semakin dinamis ini, tidak dipungkiri bahwa pendidikan merupakan landasan awal warga negara untuk mendapatkan keahlian dan pengetahuan yang digunakan untuk bersaing dengan warga negara lain. Dengan kata lain, daya saing suatu negara, dapat dilihat dari kemampuan dan pengetahuan akan sumber daya manusia yang dimiliki. (Sumber: <http://akademia.edu/2017>)

Menurut pasal 13 ayat 1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 (Sumber: <http://websitependidikan.com/2017>) Jalur pendidikan Nasional dapat dikategorikan sebagai berikut:

a. Pendidikan Formal

Pendidikan formal adalah pendidikan yang dilakukan melalui jalur pendidikan di sekolah-sekolah. Jalur ini memiliki jenjang pendidikan yang runtut dan jelas. Pendidikan formal, dimulai dari pendidikan dasar, berlanjut ke menengah hingga pendidikan tinggi

b. Pendidikan Non Formal

Pendidikan non formal adalah suatu jalur pendidikan yang dilakukan di luar pendidikan formal. Pendidikan ini bisa dilakukan secara terstruktur dan berjenjang. Pendidikan non formal, umumnya dilakukan bagi mereka yang

merasa membutuhkan pendidikan sebagai penambah, pengganti ataupun pelengkap dari pendidikan formal yang diikuti.

c. Pendidikan Informal

Jenis pendidikan yang satu ini dilakukan atas kesadaran serta rasa tanggung jawab dari siswa itu sendiri. Jalur pendidikan yang satu ini dilakukan secara mandiri.

Hal tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pendidikan tidak hanya di sekolah formal saja tetapi juga dapat diselenggarakan di lembaga luar sekolah seperti pendidikan non formal yang biasanya berupa lembaga bimbingan belajar atau kursus. Fungsi dari pendidikan non formal sendiri adalah untuk mengembangkan potensi dari peserta didik dengan cara menekankan penguasaan atas pengetahuan serta pengembangan dari masing-masing peserta didik. Oleh karena itu, lembaga bimbingan belajar memiliki pengaruh yang kuat sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam mewujudkan cita-cita pendidikan yakni mencerdaskan anak bangsa.

Menurut informasi dari Diknas dan Lembaga Bimbel, perkembangan jumlah siswa peserta bimbingan belajar setiap tahunnya mengalami peningkatan sebesar 10-20%. Menurut penelitian, Lembaga bimbel yang baru dibuka pada tahun 2011, sudah dapat mencatat target jumlah siswa sebanyak 55 orang, yaitu 45 siswa SD dari 7 sekolah, 5 siswa SMP dari 2 sekolah, dan 5 siswa SMA dari 2 sekolah. Lembaga Bimbel tersebut juga mampu melaksanakan *try out* untuk kelas 6 SD di 10 SD yang diikuti oleh 1000 siswa, menjelang UN 2010 (*Sumber: <http://bi.go.id>,2017*).

Jumlah lembaga Bimbel yang tercatat di Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota adalah bimbingan belajar yang memiliki izin operasional dan NILEK. Pada tahun 2009 di pulau jawa sebanyak 577 lembaga atau 50,8%, sisanya tersebar di seluruh provinsi di Indonesia dengan jumlah terbanyak di provinsi Sumatera Selatan (106 lembaga), kepulauan riau (87 lembaga), Lampung (54 lembaga), Sumatera Barat (42 lembaga), dan Sumatera Utara (41 lembaga) atau total sebesar 29,16%. Jadi



jumlah Bimbingan belajar di Jawa dan Sumatera 79,96%, dan sisanya 20,04% yang tersebar di provinsi lainnya (Sumber: <http://bi.go.id/>,2017).

Adapun data Bimbingan belajar di Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari Kota atau Kabupaten berkisar sekitar 336 lembaga bimbingan belajar atau 17,89% dari jumlah seluruh Indonesia yang memiliki izin dan NILEK).

**TABEL 1.2**

**Jumlah Lembaga Bimbingan Belajar di Provinsi Jawa Barat tahun 2009**

No.	Kota/Kab.	Jumlah	No.	Kota/Kab	Jumlah
1	Kab. Bandung	18	2.	Kab. Bekasi	41
3.	Kab. Bogor	5	4.	Kab. Cianjur	7
5.	Kab. Cirebon	10	6.	Kab. Garut	3
7.	Kab. Indramayu	3	8.	Kab. Karawang	7
9.	Kab. Kuningan	15	10.	Kab. Majalengka	1
11.	Kab. Purwakarta	3	12.	Kab. Subang	1
13.	Kab. Sukabumi	3	14.	Kab. Sumedang	10
15.	Kab. Tasikmalaya	2	16.	Kota Bandung	82
17.	Kota Bekasi	40	18.	Kota Bogor	20
19.	Kota Cirebon	8	20.	Kota Depok	42
21.	Kota Sukabumi	4	22.	Kota Tasikmalaya	9
Jumlah					336

Sumber: <http://infokursus.net/>, 2017

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa peta persaingan Bimbel di provinsi Jawa Barat belum begitu merata, hal tersebut dapat dilihat dari penyebaran Bimbel yang masih timpang dengan beberapa wilayah seperti di kota Bandung, Kota Depok, Kota Bekasi dan Kab. Bekasi dengan presentase sebesar 60,30%. Penyebaran jumlah lembaga Bimbingan belajar di wilayah tersebut sejalan dengan jumlah penduduk yang lebih besar di empat wilayah tersebut. Berdasarkan data diatas tentunya hal ini merupakan peluang yang besar bagi lembaga Bimbingan belajar untuk membuka unit bimbel di kota/kabupaten dengan tingkat penyebaran Bimbingan belajar yang masih minim.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan kemampuan pengembangan potensi dalam proses pembelajaran, banyak bermunculan lembaga pendidikan yang menyediakan jasa kursus. Salah satu jasa industri tersebut adalah Bimbingan belajar yang saling menawarkan program belajar dan metode pembelajaran yang menarik. Banyak siswa dengan antusias mengikuti Bimbingan belajar karena belajar di Lembaga Bimbingan Belajar tidak hanya berupa materi pelajaran semata, tetapi juga disampaikan dengan cara yang mudah dipahami oleh para siswa dan intensif dalam memberikan kiat-kiat belajar efektif untuk meningkatkan prestasi akademik serta informasi seputar Perguruan Tinggi. Alasan utama siswa mengikuti Bimbingan belajar adalah untuk bisa masuk Perguruan Tinggi Negeri, karena banyak Perguruan Tinggi Negeri favorit di Indonesia dengan biaya yang lebih murah dibandingkan dengan Perguruan Tinggi Swasta. Alasan lain adalah kemampuan guru di sekolah terbatas, kurangnya fasilitas belajar yang memadai dan adanya tambahan pelajaran.

Kehadiran bimbingan belajar di tengah tuntutan masyarakat akan pendidikan yang berkualitas. Bimbingan belajar adalah salah satu solusi yang tepat supaya pendidikan lebih berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat merasa kurang cukup melalui pendidikan formal di sekolah. Menurut hasil penelitian Mustofa Ali (2012) dan Karim (2013) mengenai pengaruh bimbingan belajar terhadap hasil belajar siswa didapat bahwa dengan siswa mengikuti bimbingan belajar terbukti mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap hasil belajar siswa dibandingkan dengan siswa yang tidak mengikuti bimbingan belajar.

Sebagai sebuah lembaga pendidikan nonformal ataupun lembaga bimbingan belajar yang menyediakan jasa pendidikan tentunya memiliki tujuan untuk hidup dan berkembang. Salah satu cara yang dilakukan dalam rangka meningkatkan pangsa pasar dan meraih konsumen baru adalah dengan cara menanamkan *brand image* yang baik di mata konsumen, Bimbel Tridaya terus berusaha untuk tetap memperhatikan pelayanan yang prima dengan menyediakan fasilitas belajar yang memadai, kompetensi belajar berbasis kurikulum pendidikan

nasional, dan Sistem Pendekatan Individu. oleh karena itu, dinilai penting bagi bimbingan belajar Tridaya untuk meningkatkan *brand image* yang dimilikinya.

Aaker dalam Sangadji dan Sopiah (2013) menyebutkan bahwa merek adalah nama atau simbol yang sifatnya membedakan (seperti logo, cap, atau kemasan) yang bertujuan untuk mengidentifikasi barang atau jasa dari penjual atau penjual tertentu yang mampu membedakannya dari barang atau jasa lainnya yang dihasilkan oleh kompetitor.

Bila suatu merek memberikan jaminan kualitas dan memenuhi apa yang konsumen harapkan, dan membuat reputasi merek tersebut baik dimata konsumen, maka konsumen akan percaya dan menyukai merek tersebut sehingga akan menimbulkan citra yang baik pada merek tersebut. Aaker dalam Sangadji dan Sopiah (2013) mendefinisikan *brand image* adalah seperangkat asosiasi unik yang ingin diciptakan atau dipelihara oleh pemasar. Asosiasi-asosiasi itu menyatakan apa sesungguhnya merek dan apa yang dijanjikan kepada konsumen.

Munculnya berbagai jenis program belajar pada bimbel lain dengan kualitas yang sudah distandarkan dan mudah untuk ditiru membuat sulitnya bimbel Tridaya untuk bersaing dan merebut pangsa pasar baru. Untuk mengatasi persaingan yang dilakukan oleh pesaing, maka bimbel Tridaya harus tetap mempertahankan pangsa pasarnya dengan cara membentuk kekuatan merek dan membuat *brand image* yang positif. Dengan citra positif, membuat bimbel Tridaya mampu bertahan dan mampu menghadapi persaingan dalam pemasaran.

Kekuatan suatu merek tercipta bila elemen-elemen pendukung merek memberikan citra yang positif agar terciptanya merek yang kuat dimata konsumen. Terciptanya *brand image* yang positif akan menimbulkan minat beli konsumen. Hasan (2014) mendefinisikan minat beli sebagai kecenderungan konsumen untuk membeli suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan keputusan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian. Minat beli konsumen akan timbul bila konsumen sudah merasa tertarik atau sudah merasa yakin dengan citra positif pada merek tersebut.

Semakin baik citra dari suatu merek, akan meningkatkan minat pembelian konsumen untuk melakukan pembelian terhadap suatu merek tersebut.

Munculnya Minat sebagai dorongan berupa rangsangan internal yang kuat yang memotivasi tindakan, dimana dorongan ini dipengaruhi oleh stimulus dan perasaan positif akan produk atau jasa (Kotler, 2000:165) dalam Mahendrayasa (2014:2).

Jika rangsangan yang di lakukan kuat dan positif maka akan mendorong konsumen dan meningkatkan minat beli mereka, sebaliknya jika rangsangan atau dorongan yang di lakukan lemah dan kurang mengena perasaan konsumen maka minat beli mereka pun lemah. Jika rangsangan atau dorongan yang di berikan melebihi ekspektasi maka konsumen akan bisa menerima perasaan positif atau menyenangkan sehingga memiliki minat beli yang lebih kuat dan dampaknya muncul keputusan untuk membeli di bandingkan jika minat beli yang lemah konsumen akan melakukan pemilihan alternatif lain sebelum melakukan keputusan pembelian.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penulis ingin membahas lebih lanjut implementasi *brand image* yang dilakukan oleh Bimbingan Belajar Tridaya dengan judul Tugas Akhir **“Pengaruh *Brand Image* terhadap Minat Beli Konsumen Pada Bimbingan Belajar Tridaya di Bandung”**.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap *Brand Image* bimbel Tridaya?
2. Bagaimana tingkat minat beli konsumen Bimbel Tridaya?
3. Seberapa besar pengaruh *Brand Image* Bimbingan Belajar Tridaya terhadap minat beli konsumen ?

#### **1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, mencari dan mendapatkan informasi serta menambah literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian khususnya dalam rangka untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Brand Image* terhadap minat beli konsumen. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen terhadap *Brand Image* Bimbel Tridaya.
2. Untuk mengetahui seberapa besar minat beli konsumen terhadap jasa atau produk Bimbel Tridaya.
3. Untuk mengetahui besar pengaruh *Brand Image* Bimbel Tridaya terhadap minat beli konsumen.

#### **1.5. Sistematika Penulisan Laporan Akhir**

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian. Dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan observasi, kegunaan observasi dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis dan ruang lingkup penelitian. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni : Bimbingan Belajar, Merek, *Brand Image*, dan Minat Beli Konsumen.

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

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan, jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, teknik analisis data.

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

Bab ini akan dibahas mengenai kesesuaian antara teori terhadap aktivitas observasi yang dilakukan serta pembahasan hasil observasi sehingga dapat mencapai tujuan yaitu menjawab permasalahan-permasalahan yang diangkat.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir dipaparkan kesimpulan hasil observasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang ingin disampaikan terhadap perusahaan yang dijadikan objek observasi.