

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengambilan keputusan pada dasarnya adalah proses pemilihan dari berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih dengan harapan akan menghasilkan sebuah keputusan yang terbaik. Keputusan konsumen adalah tahap atau proses keputusan dimana konsumen secara nyata (aktual) melakukan pembelian produk.¹ Pada dasarnya, proses pengambilan keputusan pembelian yang akan dilakukan oleh konsumen akan melalui beberapa tahap yang disebut dengan proses pengambilan keputusan model lima tahap, yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, perilaku pasca pembelian².

Gambar I.1

Proses Keputusan Konsumen



Perguruan tinggi sebagai satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi sangat memberikan peranan dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, karena pada saat sekarang ini kualitas sumber daya manusia dipandang sebagai salah satu faktor kunci dalam era perdagangan bebas. Semakin tinggi persaingan dan tuntutan di dunia kerja juga membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dengan segala

¹ Amstrong *Prinsip-Prinsip Pemasaran*(Jakarta, Erlangga, 2006), 78.

²Keller dan Kotler *Manajemen Pemasaran Jilid 2* (Jakarta, Indeks, 2009), 64-66.

kompetisi yang dimiliki, sehingga mampu mengembangkan diri serta bersama-sama membangun bangsa. Setelah menyelesaikan pendidikan menengah baik itu SMA maupun SMK, banyak pelajar yang ingin melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi atau bangku perkuliahan agar nanti bisa bersaing di dunia kerja.

Calon mahasiswa terutama yang bukan asli penduduk dari kota perguruan tinggi berbeda, akan menemui masalah utama yaitu dimana mereka akan tinggal selama mereka belajar diperguruan tinggi tersebut. Setelah menemui masalah tersebut, maka mereka akan mulai mencari informasi tentang tempat tinggal sementara yang ada disekitar perguruan tinggi tersebut. Tempat tinggal adalah kebutuhan yang sangat penting karena ditempat tinggal mereka dapat beristirahat setelah melakukan proses kegiatan belajar selama dikampus ataupun setelah melakukan kegiatan lainnya, untuk itu mereka memerlukan tempat tinggal yang sesuai dengan apa yang diinginkan.

Faktor referensi juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam memilih rumah kos. Faktor referensi adalah seorang individu atau kelompok orang yang secara nyata mempengaruhi perilaku seseorang (Sumarwan, 2011). Faktor referensi digunakan oleh seseorang sebagai dasar untuk perbandingan atau sebuah referensi. Dalam proses memilih kamar indekos mana yang akan ditempati biasanya mahasiswa mencari ataupun mendapatkan informasi dari berbagai sumber, salah satu informasi yang diperoleh adalah dari kelompok referensi. Kelompok

referensi ini terdiri dari keluarga, teman kampus, atau teman satu daerah yang sudah terlebih dahulu melakukan proses keputusan dalam memilih kamar indekos. Kelompok referensi tersebut sangat dipercaya sarannya, karena dia memiliki pengetahuan dan informasi yang lebih baik.

Dalam memahami keputusan konsumen perlu dipahami siapa konsumen, sebab dalam suatu lingkungan yang berbeda akan memiliki penelitian, kebutuhan, pendapat, sikap dan selera yang berbeda.³ Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong, faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen terdiri atas faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi.

Maka menjadi suatu keharusan bagi pemilik indekos untuk menyusun kegiatan pemasaran yang menitikberatkan kepada karakteristik para konsumen, dimana salah satunya yaitu kelompok referensi dan faktor pribadi. Keputusan seorang konsumen dipengaruhi oleh kelompok referensi dan faktor pribadi, dalam hal ini yaitu mengenai pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.⁴ Pribadi sering diartikan sebagai karakteristik individual yang merupakan perpaduan dari riset, tempramen, kemampuan umum dan bakat yang dalam perkembangannya dipengaruhi oleh interaksi individu dengan lingkungannya. Pribadi juga diartikan sebagai karakteristik yang ada didalam individu yang melibatkan berbagai proses

³ Lupioadi, *Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jilid 2*, (Jakarta: Indeks, 2006), 113

⁴ Ibid., 159

psikologis yang akan menentukan kecenderungan dan respon seseorang terhadap lingkungan.⁵

Kota Kediri merupakan salah satu kota pendidikan yang ada di Jawa Timur, dikarenakan banyaknya Universitas yang ada disini. Salah satu Universitas yang ternama yang ada dikota Kediri adalah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) yang terletak di daerah Ngronggo dan ada beberapa fakultas atau jurusan, seperti Jurusan Syariah, Jurusan Tarbiyah dan Jurusan Ushuluddin.⁶ Sekolah Tinggi Agama Islam Kediri bisa disingkat juga menjadi (STAIN) merupakan Sekolah Tinggi yang paling banyak diminati. STAIN Kediri merupakan Sekolah Tinggi paling tertua di Kediri yang dibuka secara resmi pada tanggal 21 Maret 1997 M oleh Menteri Agama RI, Sjaifudin Zuhri . Seperti halnya STAIN Kediri yang berdiri sejak tahun 1962 M tentu mengalami perkembangan sampai saat ini, baik itu dari segi jumlah jurusan maupun prodi yang terus bertambah sehingga menyerap begitu banyak mahasiswa maupun dari segi pembangunan gedung kampus STAIN Kediri khususnya Prodi Ekonomi Syariah. Hal ini terlihat pada tabel jumlah mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kediri tahun angkatan 2014-2017 berikut:

⁵ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen dan implikasi pada Strategi Pemasaran Edisi 1*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 57

⁶ www.stainkediri diakses 21 desember 2017

Tabel I.1
Data Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Kediri Prodi
Ekonomi Syariah Angkatan 2014-2017

Angkatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
2014	142	348	490
2015	161	437	598
2016	56	219	275
2017	47	127	174
Total			1.537

Sumber: Kajar Ekonomi Syariah STAIN Kediri 2017

Dari tabel di atas, terlihat bahwa jumlah mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah STAIN Kediri secara keseluruhan dari angkatan 2014-2017 berjumlah 1.537 baik itu mahasiswa yang berasal dari kota Kediri maupun dari luar kota Kediri, sehingga akan membawa dampak positif bagi perekonomian masyarakat kota Kediri khususnya lingkungan kampus.

Di sekitar kampus STAIN Kediri kelurahan Rejomulyo yang sangat strategis untuk membuka peluang usaha indekos karna pada daerah tersebut pusat berkumpulnya mahasiswa baik itu dalam melakukan aktivitas kampus ataupun perihal lainnya. Tempat yang strategis menjadikan persaingan usaha indekos semakin banyak. Kelurahan Rejomulyo terbagi menjadi 24 RT dan 6 RW, sehingga para pemilik indekos saling bersaing untuk mempromosikan usaha indekosnya kepada mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah tersebut untuk meraih keuntungan dari usaha indekosnya. Hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel I.2
Data Indeks di Kelurahan Rejomulyo

No	Kelurahan Rejomulyo	Indekos		Jumlah Indekos
		RW	Laki-Laki	
1	01	1	6	7
2	02	-	2	2
3	03	1	1	2
4	04	2	7	9
5	05	1	1	2
6	06	-	-	-
Total		5	17	22

Sumber : Kepala Lurah Rejomulyo 2017

Dalam observasi awal hasil data jumlah mahasiswa aktif jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2014 adalah sebagai berikut :

Tabel I.3
Data Mahasiswa Aktif Prodi Ekonomi Syariah
STAIN Kediri Angkatan 2014

Jumlah Mahasiswa Aktif	
Laki-Laki	Perempuan
144	282
Total 426	

Sumber : Data diolah peneliti

Tabel I.4
Data Pemilihan Kamar Indekos Pada Mahasiswa
STAIN Kediri Angkatan 2014

No	Kelurahan	Respon
1	Rejomulyo	120
2	Ngronggo	100
3	Lain-Lain	206

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan observasi awal peneliti, kelurahan Rejomulyo menduduki posisi pertama atas keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos yang diminati oleh mahasiswa. Dengan keputusan konsumen sebanyak 120 mahasiswa, pengguna kamar indekos kelurahan Rejomulyo, pengguna kamar

indekos dikelurahan ngronggo sebanyak 70 mahasiswa, Adapun yang dimaksud lain-lain (pulang pergi, pondok pesantren) sebanyak 236 mahasiswa.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa melakukan keputusan dalam memilih kamar indekos adalah sebagai berikut:

Tabel I.5
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Kamar Indekos di Kelurahan Rejomulyo

No	Faktor-Faktor Keputusan Konsumen	Nilai Responden
1	Faktor kebudayaan	7
2	Faktor Referensi	16
3	Faktor Pribadi	13
4	Faktor Psikologis	9
Total		45

Sumber : Data diolah peneliti

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa ekonomi syariah angkatan 2014 dalam memilih kamar indekos di kelurahan Rejomulyo yaitu faktor referensi dengan sebesar 16 responden dan faktor pribadi sebesar 13 responden.

Berdasarkan latar belakang diatas, menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam mengambil keputusan memilih kamar indekos berupa faktor pribadi dan faktor referensi tersebut mempengaruhi mahasiswa. Maka masalah yang akan peneliti jawab bagaimana pengaruh faktor pribadi dan faktor referensi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos di kelurahan Rejomulyo. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

Pengaruh faktor pribadi dan faktor referensi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos di kelurahan Rejomulyo (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2014).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh faktor pribadi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos?
2. Bagaimana pengaruh faktor referensi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos?
3. Bagaimana pengaruh faktor pribadi dan faktor referensi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh faktor pribadi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos.
2. Pengaruh faktor referensi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos.
3. Pengaruh faktor pribadi dan faktor referensi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Peneliti mengharapkan dapat meningkatkan dalam melakukan sebuah penelitian serta menambah wawasan sendiri.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat member masukan dan bersifat ilmiah, member informasi yang bermanfaat, untuk memperkaya khazanah keperustakaan islam, serta mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya sumber daya manusia.

3. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan dan pertimbangan dalam menentukan kebijaksanaan atau keputusan dalam rangka meningkatkan kualitas produk atau jasa agar konsumen merasa di puaskan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah yang besarnya masih harus diuji secara empiris. Hipotesa merupakan dugaan tentang kebenaran mengenai dua variabel atau lebih⁷.

Hipotesis alternatif atau juga bisa disingkat H_a yaitu hipotesis yang menyatakan keberadaan hubungan di antara variabel yang sedang dioperasionalkan⁸. Hipotesis ini menyatakan ada signifikansi hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y)⁹. Hipotesis nol disingkat dengan H_0 . Hipotesis nol mempunyai bentuk dasar atau memiliki

⁷Suharsini Arikunto, *Manajemen penelitian* (Jakarta : Rineka Cipta, 1994), 58.

⁸Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*,(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 70.

⁹H.Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 80.

statement yang menyatakan tidak ada hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) yang akan diteliti¹⁰.

Menurut paparan diatas, dapat disimpulkan menjadi hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis H_a = Ada pengaruh faktor pribadi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos pada mahasiswa ekonomi syariah STAIN Kediri angkatan 2014.

Hipotesis H_o = Tidak ada pengaruh faktor pribadi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos pada mahasiswa ekonomi syariah STAIN Kediri angkatan 2014.

2. Hipotesis H_a = Ada pengaruh faktor referensi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos pada mahasiswa ekonomi syariah STAIN Kediri Angkatan 2014.

Hipotesis H_o = Tidak ada pengaruh faktor referensi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indeko pada mahasiswa ekonomi syariah STAIN Kediri angkatan 2014.

F. Asumsi Penelitian

Berdasarkan teori yang ada, peneliti mengajukan asumsi bahwa faktor pribadi dan faktor referensi dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos.

G. Telaah Pustaka

Peneliti terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

¹⁰Ibid., 79.

1. Ni Nyoman Resmi dan Ni Ketut Adi Mekarsari (2011), menganalisis tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Anak Kos dalam Pemilihan Rumah Pemandokan di Kota Singaraja. Penelitian ini dilaksanakan pada beberapa rumah kos yang ada di kota Singaraja dengan mengedarkan kuesioner menggunakan 36 indikator yang disebarkan pada 180 responden secara *accidental*. Data yang diperoleh dianalisis dengan analisis faktor melalui bantuan Program SPSS versi 16. Hasil penelitian menyatakan dari 36 indikator ternyata 3 indikator memiliki nilai *anti-image correlation* kurang dari 0,5, sehingga dinyatakan gugur dalam analisis ini, sedangkan 33 indikator dapat di analisis lebih lanjut. Hasil uji lebih lanjut menunjukkan 33 indikator membentuk 10 faktor yaitu faktor perhatian dengan memiliki nilai varian terbesar yakni 15,383%, selanjutnya faktor fasilitas dengan nilai varian sebesar 8,910%, faktor harga dengan nilai varian sebesar 7,376%, faktor promosi dengan nilai varian sebesar 6,612%, faktor lokasi dengan nilai varian sebesar 5,720%, faktor sistem pembayaran dengan nilai varian sebesar 5,100%, faktor produk dengan nilai varian sebesar 4,921%, faktor tidak ada tuan rumah dengan nilai varian sebesar 4,010%, faktor perorangan dengan nilai varian sebesar 3,961%, dan faktor rumah tidak bertingkat dengan nilai varian sebesar 3,768%.
2. Fifyanita Ghanimata dan Mustafa Kamal (2012), meneliti tentang analisis pengaruh harga, kualitas produk, dan lokasi terhadap keputusan pembelian. Dalam penelitian ini diteliti tentang keputusan pembelian

produk bandeng. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat terlihat bahwa semua variabel harga, kualitas produk, dan lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Variabel lokasi mempunyai pengaruh yang paling besar yaitu dengan nilai koefisien sebesar 0,329, kemudian diikuti oleh variabel kualitas produk dengan nilai koefisien sebesar 0,323. Sedangkan variabel harga mempunyai nilai koefisien yang paling rendah dibandingkan variabel lain yaitu sebesar 0,242.

Pemaparan dari beberapa penelitian diatas belum diketahui penjelasan mengenai pengaruh factor-faktor yang mempengaruhi anak indekos dalam memilih kamar indekos secara detail, sehingga penulis beranggapan masih relevan dilakukan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, pada penelitian pertama menjelaskan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Anak Kos dalam Pemilihan Rumah Pemandokan di Kota Singaraja, sedangkan penelitian kedua menjelaskan analisis pengaruh harga, kualitas produk dan lokasi terhadap keputusan pembelian sedangkan judul yang penulis ambil menjelaskan pengaruh faktor pribadi dan faktor referensi terhadap keputusan konsumen dalam memilih kamar indekos dikelurahan Rejomulyo.