

ABSTRAK

Pada saat ini, perusahaan-perusahaan di Indonesia, baik perusahaan yang bergerak di bidang produk maupun jasa sudah mulai menapakkan kakinya memasuki era globalisasi dan liberalisasi dalam persaingan bisnis, suatu era dengan persaingan ketat. Memasuki dunia globalisasi tentu kebutuhan akan bahasa asing semakin meningkat. Banyak perusahaan-perusahaan asing yang masuk ke dalam pasar Indonesia, bahkan banyak yang mengalahkan pasar lokal, sehingga standar berbahasa menjadi semakin tinggi. Hal tersebut membuat keberadaan suatu lembaga pengajaran bahasa sangat diperlukan.

Pengambilan obyek pada penelitian ini adalah Language Garden di Surabaya yang telah berdiri sejak tahun 1999. Berdasarkan data jumlah murid pada Language Garden di Surabaya, saat ini seluruhnya berjumlah 86 orang. Language Garden adalah suatu lembaga pengajaran bahasa asing khususnya bahasa Inggris dan Mandarin di Surabaya. Pada penelitian ini, penulis hanya menggunakan 60 responden.

Keputusan memilih oleh konsumen (Y) dapat diukur dari beberapa variabel bebas (X), yaitu : harga (X_1), lokasi (X_2), tenaga pengajar (X_3), dan layanan (X_4). Melalui harga (X_1), lokasi (X_2), tenaga pengajar (X_3), dan layanan (X_4) yang akan diteliti untuk membuktikan apakah keempat variabel tersebut mempengaruhi keputusan memilih oleh konsumen (Y).

Dalam penelitian ini digunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi berganda, analisis *standardized coefficients beta*, dan uji hipotesis dengan menggunakan hasil pengolahan data dari program komputer SPSS versi 10.0. Persamaan dari koefisien regresi linier berganda adalah sebagai berikut : $Y = -0,114 - 0,0375X_1 + 0,634X_2 - 0,138X_3 + 0,581X_4$. Nilai koefisien determinasi berganda (*R square*) sebesar 0,664 atau 66,4%. Hal ini menunjukkan pengaruh antara semua variabel bebas (X) yaitu variabel harga (X_1), lokasi (X_2), tenaga pengajar (X_3), dan layanan (X_4) terhadap variabel keputusan memilih (Y) adalah sebesar 66,4%, sedangkan sisanya sebesar 33,6% disebabkan oleh faktor lain.

Adapun hasil uji hipotesis dari penelitian ini adalah hipotesis yang pertama terbukti bahwa keempat variabel bebas (X) yang terdiri dari harga (X_1), lokasi (X_2), tenaga pengajar (X_3), dan layanan (X_4) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan memilih (Y), hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} (27,128) > F_{tabel} (2,52)$. Dan hipotesis kedua terbukti bahwa variabel yang dominan mempengaruhi keputusan memilih adalah variabel layanan (X_4), karena memiliki nilai *standardized coefficients beta* paling tinggi sebesar 0,729 atau 72,9%.