

**PENGARUH EWOM, CITRA MEREK, DAN KELOMPOK REFERENSI
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI LEMBAGA KURSUS DAN
PELATIHAN NOLEN TRAINING CENTER**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

MELIYANA SAHPUTRI

1412523002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA
2025**



INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA

**PENGARUH EWOM, CITRA MEREK, DAN KELOMPOK REFERENSI
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI LEMBAGA KURSUS DAN
PELATIHAN NOLEN TRAINING CENTER**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

MELIYANA SAHPUTRI

1412523002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini Adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Meliyana Sahputri
NPM : 1412523002
Tanda Tangan : 
Tanggal : 19 Februari 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Meliyana Sahputri
NPM : 1412523002
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh EWOM, Citra Merek, Dan Kelompok Referensi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Lembaga Kursus dan Pelatihan Nolen Training Center

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Pada Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Annuridya R P O, S.Pi, M.M. ()
Penguji 1 : Affina Putri Vindiana, S.Si, M.M ()
Penguji 2 : Edward S. Tampubolon, S.T, M.M ()
Penguji 3 : Ir. Jawahir, M.T, M.M ()

Ditetapkan di : Kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan
Tangerang Selatan, 19 Februari 2025

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN

(Dr. Annuridya R P O, S.Pi, M.M)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat- Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Saya mengucapkan syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan rahmat, kesehatan, dan kekuatan, baik secara jasmani maupun rohani, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Terima kasih saya sampaikan kepada ibu, bapak serta suami saya yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat, sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Ir. Marzan Aziz Iskandar, IPU, selaku Rektor Institut Teknologi Indonesia.
4. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Annuridya R P O, S.Pi, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan dan masukan berharga dalam penulisan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Bapak Edward Sahat Tampubolon, ST, M.M., dan Ibu Afina Putri Vindiana, S.Si, M.S.M., selaku Dosen Penguji, serta seluruh Dosen dan staff Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia, yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan.
6. Saya juga berterima kasih kepada segenap pimpinan Lembaga Nolen Training Center yang telah memberikan izin untuk melanjutkan studi. Terima kasih atas kerja sama dan dukungannya.
7. Terima kasih kepada rekan-rekan di kantor, khususnya di Lembaga Nolen Training Center, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa agar saya dapat melanjutkan studi ini.

8. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan kontribusi, dukungan, dan motivasi dalam proses penulisan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu.

Lombok Timur, 19 Februari 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Meliyana Sahputri', with a stylized, cursive script.

Meliyana Sahputri

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR / SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya selaku perwakilan Institut Teknologi Indonesia menyampaikan hal-hal sebagai berikut:

Nama : Meliyana Sahputri

NPM : 1412523002

Program Studi : Manajemen

Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi

Dengan tujuan untuk memajukan ilmu pengetahuan, saya memberikan izin kepada Institut Teknologi Indonesia untuk memberikan royalti non-eksklusif (disebut juga hak bebas royalti) atas karya saya yang berjudul :

“PENGARUH EWOM, CITRA MEREK, DAN KELOMPOK REFERENSI
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI LEMBAGA KURSUS DAN
PELATIHAN NOLEN TRAINING CENTER”

beserta perangkat terkait (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Institut Teknologi Indonesia berhak untuk menyimpan, mengubah format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), memelihara, serta mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi saya, dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemegang Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Tangerang Selatan
Pada Tanggal, 19 Februari 2025
Yang Menyatakan,



(Meliyana Sahputri)

ABSTRAK

Nama : Meliyana Sahputri
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh EWOM, Citra Merek, Dan Kelompok Referensi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Lembaga Kursus dan Pelatihan Nolen Training Center
Dosen Pembimbing : Dr. Annuridya R P O, S. Pi, M.M.

Kemajuan teknologi digital telah memberikan dampak besar terhadap penyebaran informasi, termasuk dalam sektor pendidikan nonformal seperti Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP). Faktor-faktor seperti Electronic Word of Mouth (EWOM), citra merek, dan kelompok referensi berperan dalam menentukan tingkat kepuasan peserta didik terhadap suatu lembaga pelatihan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh EWOM, citra merek, dan kelompok referensi terhadap kepuasan peserta didik di LKP Nolen Training Center.

Pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis regresi linear berganda diterapkan untuk menguji sejauh mana variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara individual maupun bersama-sama, EWOM, citra merek, dan kelompok referensi memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta didik. EWOM yang bersumber dari ulasan dan testimoni di platform digital terbukti mampu meningkatkan harapan serta mempengaruhi keputusan peserta dalam memilih lembaga pelatihan. Selain itu, citra merek yang kuat memberikan rasa percaya terhadap kualitas layanan, sedangkan kelompok referensi membantu peserta didik dalam menentukan pilihan melalui rekomendasi sosial. Penelitian ini memberikan wawasan bagi LKP Nolen Training Center dalam merancang strategi pemasaran digital yang lebih efektif, memperkuat citra merek, serta mengoptimalkan pengaruh kelompok referensi guna meningkatkan kepuasan peserta didik dan daya saing lembaga.

Kata Kunci: Citra Merek, EWOM, Kelompok Referensi, Kepuasan Peserta Didik, LKP.

ABSTRACT

Advances in digital technology have had a major impact on the dissemination of information, including in the non-formal education sector such as Course and Training Institutions (LKP). Factors such as Electronic Word of Mouth (EWOM), brand image, and reference groups play a role in determining the level of student satisfaction with a training institution. This research aims to examine the influence of EWOM, brand image, and reference groups on student satisfaction at the LKP Nolen Training Center.

A quantitative approach with explanatory research methods was used in this research. Data was collected through questionnaires distributed to 100 respondents selected using purposive sampling techniques. Multiple linear regression analysis was applied to test the extent to which independent variables influence student satisfaction.

The research results show that individually and together, EWOM, brand image, and reference group have an influence on student satisfaction. EWOM, which comes from reviews and testimonials on digital platforms, has been proven to be able to increase expectations and influence participants' decisions in choosing a training institution. In addition, a strong brand image provides a sense of trust in the quality of services, while reference groups help students make choices through social recommendations. This research provides insight for the LKP Nolen Training Center in designing more effective digital marketing strategies, strengthening brand image, and optimizing the influence of reference groups to increase student satisfaction and institutional competitiveness.

Keywords: *Brand Image, EWOM, Reference Group, Student Satisfaction, LKP.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1	17
PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang Masalah	17
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.5 Batasan Masalah	20
1.6 Sistematika Penulisan	21
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Elektronik Word Of Mouth (EWOM)	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kelompok Referensi	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kepuasan Peserta Didik	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Keterkaitan antar Variabel	Error! Bookmark not defined.

2.3.1.	Pengaruh EWOM terhadap Kepuasan Peserta Didik	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Peserta Didik	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Pengaruh Kelompok Referensi terhadap Kepuasan Peserta Didik	Error! Bookmark not defined.
2.3.4	Pengaruh eWOM, Citra Merek, dan Kelompok Referensi secara Simultan terhadap Kepuasan Peserta Didik	Error! Bookmark not defined.
2.4	Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Metode Pemilihan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Elektronik Word of Mouth (EWOM)	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Kelompok Referensi	Error! Bookmark not defined.
3.4.5	Kepuasan Peserta Didik	Error! Bookmark not defined.
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Kedudukan Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.

3.6.3	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.4	Alat Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Uji Validitas (Test of Validity)	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Uji Reliabilitas (Test of Reliability)	Error! Bookmark not defined.
3.8	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.8.2	Uji Normalitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.9	Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.10	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.10.1	Uji T (Parsial)	Error! Bookmark not defined.
3.10.2	Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
3.10.3	Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Profile Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi dan Misi dari LKP Nolen Training Center	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Program Pelatihan Nolen Training Center	Error! Bookmark not defined.
4.2	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Responden Berdasarkan Domisili	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.

4.2.4	Responden Berdasarkan Pelatihan yang diikuti	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Data Responden Berdasarkan Sumber Informasi	Error! Bookmark not defined.
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Analisis Deskripsi Citra Merek (X2)	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Analisis Deskripsi Kelompok Referensi (X3)	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Analisis Deskripsi Kepuasan Peserta Didik (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.4	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.5	Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.6	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	Uji Multikolinaritas	Error! Bookmark not defined.
4.6.3	Uji Heteroskedastitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda		Error! Bookmark not defined.
4.7	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.7.1	Uji Parsial (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7.1 Hasil Uji Parsial (Uji T)		Error! Bookmark not defined.
4.7.2	Uji Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	Error! Bookmark not defined.
Model Summary		Error! Bookmark not defined.
4.8.1	Pengaruh EWOM terhadap Kepuasan Peserta Didik	Error! Bookmark not defined.
4.8.2	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Peserta Didik	Error! Bookmark not defined.

4.8.3	Pengaruh Kelompok Refrensi terhadap Kepuasan Peserta Didik	Error! Bookmark not defined.
4.8.4	Pengaruh Simultan EWOM, Citra Merek, dan Kelompok Referensi terhadap Kepuasan Peserta Didik	Error! Bookmark not defined.
BAB V		Error! Bookmark not defined.
PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
5.1	KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.2	SARAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN		92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1.3 Data Distribusi Sampel	41
Tabel 3.5 Kuesioner Penelitian	47
Tabel 3.5 Operasional Variabel	43
Tabel 3.5 Pengukuran Skala Likert	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	58
Tabel 4.3 Interval Pengukuran	64
Tabel 4.3.1 Tanggapan Responden terhadap EWOM (X1)	66

Tabel 4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek (X2)	67
Tabel 4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Kelompok Referensi (X3)	69
Tabel 4.3.4 Tanggapan Respoden Terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y)	70
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.6.1 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.6.2 Tabel Coefficients^a	74
Tabel 4.6.4 Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	76
Tabel 4.7.1 Hasil Uji Parsial (Uji T)	78
Tabel 4.7.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	79
Tabel 4.7.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi R²	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Model Konseptual Penelitian	36
Gambar 4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	61
Gambar 4.2.3 Responden Berdasarkan Domisili	62
Gambar 4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Gambar 4.2.5 Responden Berdasarkan Pelatihan yang diikuti	63
Gambar 4.2.6 Responden Berdasarkan Sumber Informasi	64
Gambar 4.6.1 Diagram P-P Plot Uji Normalitas	73

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pesat teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat mengakses informasi, termasuk dalam bidang pendidikan dan pelatihan. Salah satu fenomena yang muncul adalah electronic word of mouth (eWOM), yaitu penyebaran informasi atau rekomendasi melalui platform digital seperti media sosial, ulasan online, dan forum diskusi. Di era digital ini, eWOM mempengaruhi pandangan dan keputusan konsumen, termasuk dalam memilih lembaga kursus dan pelatihan (LKP).

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) berperan penting dalam meningkatkan keterampilan masyarakat untuk mendukung pembangunan sumber daya manusia. Untuk menarik minat dan meningkatkan kepuasan peserta didik, LKP harus menghadapi tantangan dalam menciptakan citra merek yang substansial dan sesuai dengan kebutuhan pasar. Citra merek yang positif berpotensi meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan, mendorong mereka untuk terus menggunakan organisasi tersebut untuk pelatihan lebih lanjut.

Di era digital, teknologi informasi juga memainkan peran penting di sektor pendidikan nonformal seperti lembaga kursus dan pelatihan (LKP). Salah satu strategi yang berkembang adalah pemanfaatan Electronic Word of Mouth (eWOM), yang dapat meningkatkan kesadaran dan kepercayaan calon peserta terhadap layanan yang ditawarkan. Hennig-Thurau et al. (2004) menjelaskan bahwa eWOM merupakan komunikasi informal yang dilakukan konsumen melalui media elektronik untuk berbagi informasi dengan konsumen lain. Melalui eWOM, peserta dan alumni dapat berbagi pengalaman mereka secara digital, yang mempengaruhi keputusan konsumen lainnya. Dalam konteks LKP, ulasan positif yang dibagikan dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan peserta terhadap lembaga tersebut.

Selain eWOM, citra merek menjadi elemen penting dalam menciptakan persepsi positif tentang lembaga. Keller (2001) menyatakan bahwa citra merek adalah persepsi konsumen terhadap merek yang terbentuk dari asosiasi yang ada dalam

pikiran mereka. Citra merek yang baik dapat meningkatkan keyakinan peserta didik terhadap kualitas program pelatihan, serta mendorong kepuasan mereka terhadap lembaga tersebut. Citra merek yang kuat juga membantu lembaga tetap kompetitif di pasar yang penuh persaingan. Sebagai lembaga pelatihan yang fokus pada kualitas, LKP Nolen Training Center perlu memastikan bahwa citra merek yang dimiliki mencerminkan nilai-nilai lembaga dan memperkuat kepercayaan serta kepuasan peserta didik.

Selain itu, pengaruh kelompok referensi juga sangat penting. Schiffman dan Kanuk (2010) menjelaskan bahwa kelompok referensi adalah individu atau kelompok yang mempengaruhi sikap, perilaku, dan keputusan seseorang. Peserta didik sering dipengaruhi oleh pengalaman atau rekomendasi dari teman, keluarga, atau komunitas dalam memilih layanan pelatihan. Kelompok referensi ini berfungsi tidak hanya sebagai sumber informasi tetapi juga sebagai penguat kepercayaan dan kepuasan peserta terhadap lembaga kursus.

Kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk eWOM, citra merek, dan kelompok referensi. Kepuasan ini menjadi indikator utama keberhasilan lembaga pelatihan, karena peserta yang puas cenderung tidak hanya akan terus menggunakan layanan, tetapi juga menjadi promotor yang membantu menarik peserta baru melalui testimoni atau rekomendasi.

Meskipun ketiga faktor tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan didik, masih sedikit penelitian yang mengaitkan secara langsung eWOM, citra merek, dan kelompok referensi dengan kepuasan di lembaga kursus dan pelatihan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan peserta didik di LKP Nolen Training Center.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi LKP Nolen Training Center untuk mengembangkan strategi pemasaran dan pelayanan yang lebih efektif, guna meningkatkan kepuasan peserta didik dan memperkuat posisi lembaga di pasar pelatihan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah EWOM berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di LKP Nolen Training Center ?
2. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di LKP Nolen Training Center ?
3. Apakah kelompok referensi berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik di LKP Nolen Training Center ?
4. Apakah EWOM, citra merek, dan kelompok referensi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta didik di LKP Nolen Training Center ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian pada Pengaruh Ewom, Citra Merek, Dan Kelompok Referensi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Nolen Training Center dapat difokuskan pada beberapa aspek utama, yaitu:

1. Menganalisis pengaruh EWOM terhadap kepuasan peserta didik di LKP Nolen Training Center.
2. Menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap kepuasan peserta didik di LKP Nolen Training Center.
3. Menganalisis pengaruh Kelompok Referensi terhadap kepuasan peserta didik di LKP Nolen Training Center.
4. Menentukan EWOM, Citra Merek, dan Kelompok Referensi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Didik di LKP Nolen Training Center.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran jasa pendidikan. Temuan penelitian ini juga akan memperkaya kajian literatur mengenai pengaruh EWOM, Citra Merek, dan kelompok Referensi terhadap Kepuasan Peserta Didik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi LKP Nolen Training Center

- Memberikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang

mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik, yang dapat digunakan untuk menyusun strategi pemasaran dan peningkatan kualitas layanan.

- Membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan lembaga dari perspektif peserta didik untuk meningkatkan daya saing di pasar pendidikan nonformal.

b. Bagi Peserta Didik

Memberikan informasi yang jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman belajar mereka, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang lebih baik dalam memilih lembaga pendidikan.

c. Bagi Lembaga Pendidikan Lain

Memberikan referensi strategis untuk mengelola EWOM, Citra Merek, dan Kelompok Referensi guna meningkatkan Kepuasan Peserta Didik.

3. Manfaat Sosial

a. Bagi Alumni dan Peserta Pelatihan

- Meningkatkan pengalaman mereka melalui layanan yang lebih baik, karena lembaga akan menerapkan strategi berbasis hasil penelitian ini.
- Membantu menciptakan komunitas alumni yang aktif dan saling mendukung.

b. Bagi Masyarakat Luas

Penelitian ini dapat mendorong peningkatan mutu layanan lembaga pendidikan nonformal, berkontribusi pada terciptanya masyarakat yang lebih terampil dan kompeten.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang dapat digunakan dalam penelitian mengenai Pengaruh EWOM, Citra Merek, dan Kelompok Referensi terhadap Kepuasan Peserta Didik di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Nolen Training Center adalah sebagai berikut :

1. Konteks Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan di LKP Nolen Training Center, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk lembaga kursus dan pelatihan lainnya.

2. Responden Penelitian

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah Peserta Didik LKP Nolen Training Center yang telah mengikuti program pelatihan selama 1 Tahun.

3. Aspek yang Diteliti

Penelitian ini berfokus pada tiga aspek utama yaitu EWOM, Citra Merek, dan Kelompok Referensi serta pengaruhnya terhadap Peserta Didik.

4. Variabel Penelitian

- Variabel Independen : EWOM, Citra Merek, dan Kelompok Referensi.
- Variabel Dependen : Kepuasan Peserta Didik

5. Cakupan Geografis

Penelitian ini dilakukan dalam lingkup geografis yang terbatas pada area di mana LKP Nolen Training Center beroperasi dan memiliki peserta didik aktif.

6. Periode Penelitian

Penelitian dilakukan dalam periode tertentu, sehingga temuan ini mencerminkan kondisi yang berlaku pada saat data dikumpulkan.

7. Aspek Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber primer (kuesioner atau wawancara dengan alumni) dan sekunder (dokumen internal lembaga atau literatur terkait).

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan serta sistematika dalam penelitian

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan isian teori yang merupakan landasan pada perumusan masalah dan analisis penelitian ini, penelitian terdahulu, sesudah itu dipaparkan dan digambarkan kerangka pemikiran serta penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis atau variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan jumlah data, serta metode pengumpulan dan analisis data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini dilakukan pembahasan penelitian terhadap hasil pengelolaan yang diperoleh dari kuesioner.

BAB 5 PENUTUP

Bagian ini adalah akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan serta saran.