

**PENGARUH PENGALAMAN KONSUMEN DAN TEMAN SEBAYA
TERHADAP SIKAP KONSUMEN MENGGUNAKAN KARTU
PROVIDER PADA MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN
EKONOMI FKIP UNIVERSITAS JAMBI**

SKRIPSI



**OLEH
RIZKI MUTIARA AFRILIA
NIM A1A117009**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JAMBI
JULI 2021**

**PENGARUH PENGALAMAN KONSUMEN DAN TEMAN SEBAYA
TERHADAP SIKAP KONSUMEN MENGGUNAKAN KARTU
PROVIDER PADA MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN
EKONOMI FKIP UNIVERSITAS JAMBI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Jambi
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**



**Oleh
Rizki Mutiara Afrilia
NIM A1A117009**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JAMBI
JULI 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Pengaruh pengalaman konsumen dan teman sebaya terhadap sikap konsumen menggunakan kartu *provider* menggunakan kartu provider pada mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi” yang disusun oleh Rizki Mutiara Afrilia, NIM A1A117009, telah di periksa dan disetujui untuk diseminarkan.

Jambi, Juni 2021
Pembimbing 1

Dr.Kuswanto, S.Pd.,M.Si
NIP 197706142006041003

Jambi, Juni 2021
Pembimbing 2

Iwan Putra, S.E.,M.S.Ak
NIDN 201504051023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh pengalaman konsumen dan teman sebaya terhadap sikap konsumen menggunakan kartu *provider* menggunakan kartu provider pada mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi” yang disusun oleh Rizki Mutiara Afrilia, NIM A1A117009, telah di pertahankan di depan tim penguji pada Kamis, 01 Juli 2021.

Tim Penguji

Dr.Kuswanto, S.Pd.,M.Si
NIP 197706142006041003

Ketua _____

Iwan Putra, S.E.,M.S.Ak
NIDN 201504051023

Sekretaris _____

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Drs. H. Arpizal, M.Pd
196109161986031002

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rizki Mutiara Afrilia

NIM : A1A117009

Prodi : Pendidikan Ekonomi

Jurusan : P-IPS

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil penelitian lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan jiplakan atau plagiat, saya bersedia menerima sanksi dicabut gelar dan ditarik ijazah.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Jambi, Juli 2021
Yang Menyerahkan

Rizki Mutiara Afrilia
NIM. A1A117009

MOTTO

"Wahai orang-orang yang beriman. Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar." **(Q.S. Al-Baqarah : 153)**

"Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri " **(Qs. Al-Ankabut: 6)**

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan " **(Asy Syarh ayat 5-6)**

"Barangsiapa bertawakkal kepada Allah, niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka. Dan barangsiapa yang bertawakkal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan) nya. Sesungguhnya Allah telah melaksanakan urusan yang (dikehendaki)Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu." **(Q.S. At-Talaaq : 2-3)**

Kupersembahkan skripsi ini untuk ayahanda dan ibunda tercinta yang dengan perjuangan kerasanya telah mengantarkan aku untuk meraih ilmu. Semoga aku dapat menjadi yang terbaik dan membalas jasa beliau dikemudian hari dengan kesuksesan yang kudapat suatu hari nanti.

ABSTRAK

Afrilia, Rizki Mutiara. 2021. *Pengaruh Pengalaman Konsumen dan Teman Sebaya Terhadap Sikap Konsumen Menggunakan Kartu Provider pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi*. Skripsi, Jurusan Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Jambi, Pembimbing: (1) Dr.Kuswanto, S.Pd.,M.Si, (2) Iwan Putra, S.E.,M.S.Ak

Sikap positif konsumen dapat dilihat ketika konsumen cenderung mendekati produk dan menyukai produk tersebut dan dia bertahan dengan produk tersebut, dan sebaliknya sikap negatif konsumen yaitu ketika konsumen menjauhi produk tersebut atau beralih kepada produk lain . Pada konsumen kartu provider mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi angkatan 2017 dan 2018 berdasarkan observasi yang dilakukan ditemukan bahwa adanya sikap yang kurang positif yang terbentuk pada mahasiswa yakni dilihat sebagian besar mahasiswa pernah dan sering berganti/ beralih kepada provider lain hanya sebanyak 21,4% mahasiswa yang bersikap positif dengan tidak beralih kepada provider lain dan tetap bertahan dengan provider yang ia gunakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman konsumen dan sikap konsumen terhadap sikap konsumen menggunakan kartu provider pada mahasiswa prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan metode *ex post facto*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan angkata 2017 dan 2018. Teknik pengumpulan data menggunakan *google form*. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitan menunjukan variabel ipengalaman konsumen berpengaruh secara parsial terhadap sikap konsumen hal dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,514 > 1,66$. Varibael teman sebaya berpengaruh secara persial terhadap sikap konsumen dengan dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,464, > 1,66$. Pengalaman konsumen dan teman sebaya secara simultan berpengaruh terhadap sikap konsumen dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($51,093 > 3,1$) dan nilai Koefiisien Determinasi (R^2) sebesar 0,503 atau 50,3%.

Berdasarkan hasil penelitian diatas disimpulkan bahwa Pengalaman Konsumen dan Teman Sebaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap konsumen menggunakan kartu provider pada mahasiswa prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi. Disarankan pada konsumen agar dapat lebih cermat dalam menentukan sikap terhadap suatu produk dengan memperhatikan pengalaman ketika menggunakan provider dan lingkungan sosial sekitar termasuk teman sebaya dalam menentukan sikap dan hendaknya konsumen memiliki informasi yang tinggi serta mengikuti perkembangan pasar agar lebih mengetahui kualitas produk sehingga dapat menentukan sikap pada produk. Kepada produsen disarankan untuk selalu meningkatkan kualitas layanan jasa internetnya agar selalu dapat mempertahankan sikap positif dari konsumen.

KATA PENGANTAR

Selesainya penelitian yang dilakukan sampai terwujudnya menjadi skripsi ini tidak akan terwujud sampai menjadi skripsi ini tidak akan dapat diraih tanpa rahmat dari Allah Subhanahuwataala, atas segala rahmatnya. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih kepada bapak Prof. Drs. H. Sutrisno, M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Jambi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus ini. Bapak Prof. Dr. Rusdi S.Pd., M.Sc dekan fakultas keguruan dan ilmu pendidikan yang telah memberikan kemudahan dan pengarahan kepada mahasiswanya terutama dalam proses perizinan penelitian ini.

Ibu Dr. Rosmiati, S.Pd., M.Pd selaku ketua jurusan pendidikan ilmu pengetahuan sosial (P-IPS) dan bapak Dr. H. Arpizal., M.Pd selaku ketua program studi pendidikan ekonomi yang telah membantu dalam perkuliahan dan penyelesaian tugas proposal skripsi. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Khairinal. Dpt. BA. M. Si. selaku pembimbing akademik penulis yang telah memberikan arahan kepada penulis hingga menyelesaikan pendidikan..

Kepada Bapak Dr. Kuswanto, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan bapak Iwan Putra, S.E., M.S.Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang dengan dengan ketelitian, kesabaran, keikhlasan dan kelembutan hatinya dalam menasehati tetapi kritis dan cemerlang dalam berfikir telah menginspirasi penulis untuk tidak menyerah memperbaiki kesalahan dan kekeliruan yang masih muncul dalam penyusunan skripsi ini.

Serta bapak Dr. Drs Suratno, M.Pd., ibu Dr. Siti Syuhada, S.Pd.,M.E., dan ibu Novia Sri Dwijayanti, S.Pd.,M.Pd terima kasih atas saran dan kritikan yang telah diberikan dalam seminar proposal dan ujian skripsi ini sehingga skripsi ini menjadi lebih sempurna. Bapak/Ibu dosen dan staff di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (P-IPS) yang telah banyak membantu kami untuk dapat melaksanakan penulis dalam studi.

Terima kasih yang tak terhingga untuk Ayahanda Anas dan Ibunda Yurna, dan keempat saudara penulis Zaldi, Fera, Hendri dan Ricky (kakak), yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, dukungan, semangat, kasih sayang dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat-sahabat ku Erni Safitri, Valentina, Siti Munawaroh, Krismayanti, Sukma Dwi Jayanti, Mella Anggraini, Merry Terimakasih untuk segala dukungan, semangat, masukkan dan bantuannya selama kita berada di bangku kuliah dan selama proses penulisan skripsi ini.

Jambi, Juli 2021

Rizki Mutiara Afrilia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Definisi Operasional	12
BAB II KAJIAN TEORETIK	
2.1 Sikap Konsumen	14
2.1.1 Defenisi Sikap Konsumen.....	14
2.1.2 Karakteristik Sikap Konsumen	15
2.1.3 Fungsi Sikap Konsumen	16
2.1.4 Komponen-Komponen Sikap Konsumen	17
2.1.5 Indikator Sikap Konsumen.....	18
2.1.6 Tingkatan-Tingkatan Sikap Konsumen	19
2.1.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi sikap konsumen.....	20
2.2 Pengalaman Konsumen.....	21
2.2.1 Defenisi Pengalaman Konsumen	21

2.2.2	Sumber-Sumber Pengalaman Konsumen.....	23
2.2.3	Dimensi-Dimensi Pengalaman Konsumen	24
2.2.4	Indikator Pengalaman Konsumen	24
2.3	Teman Sebaya.....	25
2.3.1	Defenisi Teman Sebaya	25
2.3.2	Manfaat Teman Sebaya.....	27
2.3.3	Fungsi Teman Sebaya	27
2.3.4	Ciri-Ciri Teman Sebaya	29
2.3.5	Jenis-Jenis Teman Sebaya.....	30
2.3.6	Indikator Teman Sebaya	31
2.4	Pengaruh Antar Variabel	31
2.4.1	Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Sikap Konsumen	31
2.4.2	Pengaruh Teman Sebaya Terhadap Sikap Konsumen	33
2.4.3	Pengaruh Pengalaman konsumen dan teman sebaya terhadap sikap konsumen.....	33
2.5	Penelitian yang Relevan.....	34
2.6	Kerangka Berpikir.....	37
2.7	Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
3.2	Desain Penelitian	41
3.2.1	Variabel Penlitan	41
3.2.2	Jenis dan Sumber data	42
3.3	Populasi dan Sampel Penlitan.....	42
3.3.1	Populasi	42
3.3.2	Sampel	43
3.4	Teknik Sampling.....	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1	Penyebaran Angket.....	45
3.5.2	Penarikan Angket	45
3.5.3	Instrumen Penlitan.....	46

3.6 Validasi Instrumen Penelitian	49
3.6.1 Uji Validitas	50
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.7 Teknik Analisis Data	51
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	51
3.7.2 Analisis Regresi Berganda	52
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	53
3.7.4 Uji Prasyarat Analisis	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Linieritas.....	54
3. Uji Homogenitas.....	55
4. Uji Multikolineritas	55
5. Uji Heterokedastisitas.....	56
3.7.5 Uji Hipotesis.....	57
1. Uji t.....	57
2. Uji f.....	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Coba Instrumen Penelitian.....	60
4.1.1 Uji Validitas	60
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	62
4.2 Deskripsi Data.....	63
4.2.1 Deskripsi data Sikap Konsumen (Y)	63
4.2.2 Deskripsi data Pengalaman Konsumen (X_1)	65
4.2.3 Deskripsi data Teman Sebaya (X_2)	67
4.3 Teknik Analisis Data	69
4.3.1 Analisis Regresi Berganda	69
4.3.2 Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.3.3 Uji Prasyarat Analisis	72
1. Uji Normalitas	72
2. Uji Linieritas.....	73
2. Uji Homogenitas.....	75
3. Uji Multikolineritas	76
4. Uji Heterokedastisitas.....	76

4.3.4 Uji Hipotesis.....	78
1. Uji t.....	80
2. Uji f.....	80
4.4 Pembahasan	81
4.4.1 Pengaruh Pengalaman Konsumen (X_1) terhadap Sikap Konsumen (Y)	82
4.4.2 Pengaruh Teman Sebaya (X_2) terhadap Sikap Konsumen (Y)	84
4.4.3 Pengaruh Pengalaman Konsumen (X_1) dan teman sebaya terhadap (X_2) Sikap Konsumen (Y)	86
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
1.1 Kesimpulan	89
1.2 Implikasi	90
1.3 Saran	90
DAFTAR RUJUKAN.....	92
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Rekapitulasi Pengguna Kartu Provider.....	4
3.1 Rencana Penelitian.....	40
3.2 Populasi Penelitian	43
3.3 Pembagian Sampel	44
3.4 Skor Jawaban Angket	46
3.5 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	47
4.2 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	61
4.2 Rekap Hasil Uji Reliabelitas	62
4.3 Deskripsi statistik variabel sikap konsumen (Y).....	63
4.4 Kelas interval variabel sikap konsumen (Y)	64
4.5 Deskripsi statistik variabel pengalaman konsumen (X_1)	65
4.6 Kelas interval variabel pengalaman konsumen (X_1).....	66
4.7 Deskripsi statistik variabel Teman sebaya (X_2)	67
4.8 Kelas interval variabel Teman sebaya (X_2).....	68
4.9 Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.10 Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.11 Uji Normalitas.....	72
4.12 Uji Linieritas Pengalaman Konsumen (X_1).....	74
4.13 Uji Linieritas Teman Sebaya (X_2).....	74
4.14 Uji Homogenitas Pengalaman Konsumen (X_1)	75
4.15 Uji Homogenitas Teman Sebaya (X_2).....	75
4.16 Uji Multikolinieritas.....	76
4.17 Uji Heterokedastisitas	77
4.18 Uji F	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Paradigma Penelitian	37
4.1 Diagram pie variabel sikap Konsumen (Y)	65
4.2 Diagram pie variabel Pengalaman Konsumen (X_1).....	67
4.3 Diagram pie variabel Teman Sebaya (X_2).....	69
4.4 P-Plot Uji Normalitas	73
4.5 Scatterplot Uji Heterokedastisitas.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Ijin Observasi Awal.....	99
2. Surat Izin Penelitian	100
3 Hasil Observasi Awal	101
4 Daftar Nama Populasi.....	103
5 Tabel Bantu Statistik	107
6. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	117
7. Tabulasi Hasil Peneitian.....	135
8. Teknik Analisis Data.....	161
9. Angket Instrumen Penelitian.....	168
10 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	174