BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Indonesia memiliki potensi untuk mengembangkan sistem lembaga keuangan dengan cepat. Pengembangan ini mendapat tanggapan cukup baik, untuk itu saat ini banyak bermunculan lembaga keuangan. Lembaga keuangan merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang dimana kegiatan usahanya menghimpun dana dan juga menyalurkan dana.¹ Hadirnya lembaga keuangan sebagai salah satu solusi dari adanya suatu permasalahan dalam kegiatan perekonomian masyarakat. Lembaga keuangan disini dapat berupa bank maupun non bank, salah satu lembaga non bank yaitu koperasi.

Dalam undang-undang nomor 25 tahun 1992 dinyatakan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai kegiatan ekonomi rakyat berdasar atas asas kekeluargaan.²

Koperasi syariah adalah koperasi yang prinsip, tujuan dan kegiatan usahanya berdasarkan pada syariah islam yaitu al-quran dan as-sunah. Lebih detail tentang ketentuan peraturan koperasi BMT diatur dengan Keputusan Menteri Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah No. 91 Tahun 2004 (Kepmen No.91/KEP/M.KUKM/IX/2004). Dalam ketentuan ini koperasi BMT disebut

¹ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, hlm 2

² *Undang-Undang Perkoperasian Nomor 25 Tahun 1992 Pasal 1, Cet.1* (Yogyakarta: Pustakka Yustika, 2007), hal 12-39.

sebagai Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Dengan ketentuan tersebut, maka BMT yang beroperasi secara sah di wilayah Republik Indonesia adalah BMT yang berbadan hukum koperasi yang izin operasionalnya dikeluarkan oleh Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah atau departemen yang sama di masing-masing wilayah kerjanya.

Seperti lembaga keuangan pada umumnya, koperasi juga memberikan pelayanannya melalui produk koperasi yang mampu menjadi solusi anggota dalam menghadapi permasalahan guna memenuhi kebutuhannya, salah satunya yaitu produk penyaluran dana atau pembiayaan.

Pembiayaan dapat diartikan sebagai pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.³ Sedangkan al-murabahah merupakan akad jual beli dengan harga jual sama dengan harga beli ditambah dengan keuntungan. Pembiayaan murabahah ini merupakan salah satu pembiayaan yang sering digunakan atau diminati oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan konsumtif atau jual beli.

Pada umumnya konsumen melakukan evaluasi atau pertimbangan sebelum mereka melakukan pembelian produk. Evaluasi inilah yang digunakan oleh konsumen untuk mengambil keputusan pembelian. Pengambilan keputusan sendiri merupakan sebuah proses yang terdiri dari beberapa tahap, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi

³ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Teras, 2014), hal 1-2.

alternatif sebelum pembelian, pembelian, konsumsi, dan evaluasi alternatif sesudah pembelian.

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian yang diambil dari konsumen. Menurut Kotler faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian antara lain faktor kebudayaan yang meliputi kultur, sub kultur, dan kelas sosial, faktor sosial yang meliputi referensi, keluarga, peranan dan status, faktor pribadi yang meliputi usia, siklus hidup, jabatan, keadaan ekonomi, gaya hidup, konsep diri dan kepribadian, serta faktor psikologis yang meliputi motivasi, prestasi, belajar, keyakinan dan sikap.⁴

Ada banyak faktor sehingga suatu perusahaan atau lembaga keuangan harus selalu mengamati perilaku konsumen khususnya yang terkait dengan keputusan pembelian sehingga perusahaan atau lembaga keuangan bisa mengimbangi dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Yang pertama yaitu Keyakinan yang merupakan salah satu komponen penting dalam perilaku pembelian. Keyakinan adalah gambaran pemikiran yang dianut konsumen tentang suatu hal.⁵ Keyakinan disini juga bisa diartikan sebagai harapan konsumen dimana penyedia dapat dipercayai dalam memenuhi janjinya. Jadi keyakinan dapat mempengaruhi keputusan suatu konsumen dalam memilih produk yang akan dibeli

⁴ Philip Kotler, *Marketing Management, Edisi Milenium*, (Prantice Hall Intl, Inc New Jersey, 2000), hal 183.

⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hal 186.

Yang selanjutnya Siklus hidup merupakan tahap orang-orang mengubah barang dan jasa yang mereka beli sepanjang waktu kehidupan mereka.⁶ siklus hidup juga merupakan perjalanan hidup seseorang dalam memenuhi kebutuhan. Kebutuhan seseorang berbeda disetiap tahapan umurnya, jadi siklus hidup menentukan keputusan seseorang dalam melakukan pembelian sesuai dengan kebutuhannya.

Setelah itu Konsep diri juga mempengaruhi seseorang untuk membeli sesuatu. Konsep diri juga dapat diartikan sebagai apa yang dimiliki seseorang akan memberikan kontribusi dan mencerminkan identitas mereka.⁷ konsep diri yang positif akan memberikan rasa percaya diri, rasa yakin akan dirinya sendiri dan juga rasa berguna serta kehadirannya diperlukan, sedangkan seseorang yang memiliki konsep diri yang rendah akan cenderung merasa bahwa dirinya tidaklah mampu dan tidak berharga. Untuk meningkatkan rasa percaya dirinya masyarakat dengan konsep diri yang rendah cenderung menggunakan produk bermerek untuk meningkatkan citranya. Masyarakat dengan konsep diri yang rendah akan cenderung mudah dipengaruhi untuk membeli atau mengonsumsi suatu produk. jadi konsep diri dapat mempengaruhi keputusan dalam pembelian suatu produk.

Setelah itu Referensi atau biasa disebut kelompok referensi yang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap dan perilaku seseorang. Kelompok yang memiliki pengaruh langsung disebut kelompok keanggotan, sedangkan kelompok yang tidak

⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hal 172.

⁷ *Ibid*,.....hal 174

berpengaruh langsung disebut kelompok aspirasional.⁸ Dimana lingkungan sekitar dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil suatu keputusan pembelian.

Selanjutnya Status sosial merupakan aktivitas yang mencerminkan penghargaan yang diberikan oleh masyarakat.⁹ Status sosial akan mempengaruhi dimana dan bagaimana seseorang dalam memenuhi kebutuhannya. Orang dengan status sosial yang rendah akan memilih lokasi yang memungkinkan untuk bertatap muka dimana mereka bisa mendapatkan pelayanan yang ramah didalam lingkungan tempat tinggal, sedangkan orang dengan status sosial menengah keatas akan cenderung berkeliling mencari toko yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Status sosial seseorang biasanya akan mengacu pada orang-orang di sekelilingsnya jadi status sosial dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Tabel 1.1

Perkembangan Jumlah Anggota

Kopseyah Al Mizan Wlingi Blitar

No	Jenis pembiayaan	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
1	Pembiayaan Ijarah	63	56	55
2	Pembiayaan Murabahah	66	70	68
3	Pembiayaan Mudharabah	6	6	6
4	Pembiayaan Musyarakah	4	4	3
5	Pembiayaan Qardhul Hasan	41	27	25
6	Pembiayaan Rahn	41	59	50
	Total	221	222	207

Sumber: Data Kopseyah Al Mizan Wlingi Blitar

⁸ *Ibid*,.....hal 179

⁹ *Ibid*,.....hal 172

Tabel 1.2
Perkembangan Pencairan Pembiayaan
Kopsyah Al Mizan Wlingi Blitar

No	Jenis pembiayaan	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
1	Pembiayaan Ijarah	Rp 681.757.000	Rp 423.657.000	Rp 546.753.000
2	Pembiayaan Murabahah	Rp 1.276.449.000	Rp 1.705.991.000	Rp 1.419.715.000
3	Pembiayaan Mudharabah	Rp 115.450.000	Rp 115.450.000	Rp 115.450.000
4	Pembiayaan Musyarakah	Rp 561.270.000	Rp 561.207.000	Rp 541.000.000
5	Pembiayaan Qardhul hasan	Rp 769.080.760	Rp 611.124.260	Rp 597.312.260
6	Pembiayaan Rahn	Rp 185.337.000	Rp 291.556.000	Rp 261.141.000
	Total	Rp 3.589.343.760	Rp 3.708.985.260	Rp 3.481.371.260

Sumber : Data Kopsyah Al Mizan Wlingi Blitar

Data diatas merupakan jumlah pembiayaan pokok yang telah dicairkan koperasi selama 3 tahun terakhir. Nilai pembiayaan ini mengalamu fluktuasi setiap tahunnya. Dilihat dari total pembiayaan secara keseluruhan, tahun 2018 koperasi mampu mencairkan pembiayaan hingga 3,5 miliar nilai ini naik di tahun 2019 menjadi 3,7 miliar dan tahun 2020 pencairan koperasi kembali mengalami penurunan menjadi 3,4 miliar. Dan nilai pembiayaan tertinggi terjadi pada tahun 2019. Perkembangan nilai pembiayaan tersebut juga tidak luput dari perkembangan jumlah anggota dan calon anggota pembiayaan. Jumlah anggota dan calon anggota terbanyak selama tiga tahun terakhir terjadi pada tahun 2019 yaitu sebanyak 222 anggota dan calon anggota. Jumlah tersebut lebih unggul dari tahun 2018 yaitu 221 anggota dan calon anggota dan di tahun 2020 dengan 207 anggota dan calon anggota. Namun secara keseluruhan anggota lebih banyak menggunakan pembiayaan murabahah

Tabel 1.3
Perkembangan Jumlah Anggota
BMT Makmur Sejahtera Blitar

No	Jenis pembiayaan	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
1	Pembiayaan Murabahah	100	124	148
2	Pembiayaan Mudharabah	60	80	120
	Total	160	206	268

Sumber: Data MBT Makmur Sejahtera Blitar

Tabel 1.4
Perkembangan Pencairan Pembiayaan
BMT Makmur Sejahtera Blitar

No	Jenis pembiayaan	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020
1	Pembiayaan Murabahah	Rp 1.200.000.000	Rp 1.742.400.000	Rp 1.929.600.000
2	Pembiayaan Mudharabah	Rp 500.450.000	Rp 600.540.000	Rp 900.810.000
	Total	Rp 1.700.450.000	Rp 2.342.940.000	Rp 2.830.410.000

Sumber: Data MBT Makmur Sejahtera Blitar

Data diatas merupakan jumlah pembiayaan pokok yang telah dicairkan BMT selama 3 tahun terakhir. Nilai pembiayaan ini mengalamu fluktuasi setiap tahunnya. Dilihat dari total pembiayaan secara keseluruhan, tahun 2018 BMT mampu mencairkan pembiayaan hingga 1,7 miliar, nilai ini naik di tahun 2019 menjadi 2,3 miliar dan tahun 2020 BMT juga mengalami kenaikan pencairan pembiayaan senilai 2,8 miliar. Dan nilai pembiayaan tertinggi terjadi pada tahun 2020. Perkembangan nilai pembiayaan tersebut juga tidak luput dari perkembangan jumlah anggota pembiayaan. Jumlah anggota terbanyak selama tiga tahun terakhir juga terjadi pada tahun 2020 yaitu sebanyak 286 anggota. Jumlah tersebut lebih unggul dari tahun 2019 yaitu 206 anggota dan

di tahun 2018 sebanyak 180 anggota. Namun secara keseluruhan anggota lebih banyak menggunakan pembiayaan murabahah

Studi ini memilih Kopsyah Al Mizan dan BMT Makmur Sejahtera Blitar. Kopsyah Al Mizan beralamatkan di kawasan Al-Mufarriduun Center Jln. Tembus Kel. Beru Kec. Wlingi Kab. Blitar. Koperasi ini berdiri sejak tahun 2007 atas kerjasama antara pihak pengelola dan juga para anggota koperasi. Seperti lembaga keuangan pada umumnya, koperasi ini juga memberikan pelayanan melalui produk koperasi yang mampu menjadi solusi bagi anggota dalam menghadapi permasalahan guna memenuhi kebutuhannya, salah satunya yaitu produk penyaluran dana atau pembiayaan. Kopsyah Al Mizan merupakan sebuah lembaga keuangan mikro yang berbasis syariah yang memiliki unit usaha dengan menekankan pada simpan pinjam syariah, perdagangan dan pelayanan umum yang sesuai syariah islam.

BMT Makmur Sejahtera beralamatkan di Jln. Arjuno No. 65 Darungan Babadan Wlingi Blitar. BMT ini didirikan resmi pada tanggal 10 januari 2009 dan dilakukan grand opening pada tanggal 10 maret 2009. BMT ini didirikan untuk memfasilitasi masyarakat ekonomi menengah kebawah yang tidak terjangkau oleh pelayanan Bank Syariah atau BPR Syariah. BMT Makmur Sejahtera merupakan sebuah lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang menawarkan kerjasama dengan sistem bagi hasil (*profit and lost sharing*) dan bebas dari unsur riba sehingga terjalin kerjasama berdasarkan hubungan kemitraan dengan para anggota atau nasabahnya.

Keyakinan, siklus hidup, konsep diri, referensi dan status sosial merupakan salah satu faktor dari keputusan anggota memilih pembiayaan murabahah. Ketika anggota telah bertindak dalam mengambil keputusan untuk memilih pembiayaan murabahah itu artinya anggota telah melakukan sebuah keputusan pembelian.

Dari uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik menggunakan judul **“Pengaruh Keyakinan, Siklus Hidup, Konsep Diri, Referensi, dan Status Sosial Terhadap Keputusan Memilih Pembiayaan Murabahah di Kopsyah Al Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar”**

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Persaingan bisnis yang semakin kompetitif pada saat ini, di setiap perusahaan maupun lembaga keuangan sangat memerlukan keyakinan, siklus hidup, konsep diri, referensi dan status sosial untuk mengambil keputusan menggunakan pembiayaan murabahah, pemahaman yang baik mengenai proses keputusan konsumen akan memiliki dampak yang baik bagi lembaga keuangan syariah
2. Sebelum calon anggota memutuskan untuk menggunakan atau membeli barang maupun jasa yang dibutuhkan, seseorang calon anggota pasti memiliki banyak pertimbangan-pertimbangan. Tugas seorang pemasar

memberikan apa yang dibutuhkan atau diinginkan sesuai dengan harapan calon anggota.

3. Keputusan konsumen akan memiliki dampak terhadap perumusan strategi pemasaran kedepannya agar sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, sehingga anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tinggi rendahnya keyakinan berpengaruh terhadap keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar?
2. Bagaimana deskripsi siklus hidup berpengaruh terhadap keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar?
3. Bagaimana deskripsi konsep diri berpengaruh terhadap keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar?
4. Bagaimana deskripsi referensi berpengaruh terhadap keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar?

5. Bagaimana deskripsi Status sosial berpengaruh terhadap keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar?
6. Bagaimana deskripsi keyakinan, siklus hidup, konsep diri, referensi, dan status sosial berpengaruh terhadap keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar?

D. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah seperti berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh keyakinan terhadap keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar.
2. Untuk mengetahui pengaruh siklus hidup terhadap keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar.
3. Untuk mengetahui pengaruh konsep diri terhadap keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar.
4. Untuk mengetahui pengaruh referensi terhadap keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar.

5. Untuk mengetahui pengaruh Status sosial terhadap keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar.
6. Untuk mengetahui pengaruh keyakinan, siklus hidup, konsep diri, referensi, dan status sosial berpengaruh terhadap keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar.

E. Kegunaan penelitian

Hasil penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan referensi penelitian lanjutan dengan tema yang sama, tetapi dengan model dan teknis analisa yang lain, sehingga dapat dilakukan proses verifikasi demi kemajuan ilmu pengetahuan

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Lembaga

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi sebagai bahan masukan/sumbangan pikiran. Dan hasil penelitian ini bisa digunakan Kopsyah Al-Mizan dan BMT Makmur Sejahtera sebagai dasar pengembangan kualitas dan instansi tersebut.

b. Bagi Akademik

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai sumbangsih perbendaharaan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan bisa memberikan kontribusi atau pikiran yang dijadikan dasar pijakan penelitian sejenis.

F. Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian

Penelitian menguraikan ruang lingkup dan batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel

Pada penelitian ini ditemukan variabel bebas dengan simbol (X) dan variabel terikat dengan simbol (Y). Ditemukan 5 variabel bebas dalam penelitian ini yaitu keyakinan (X1), siklus hidup (X2), konsep diri (X3), referensi (X4), dan status sosial (X5). Sedangkan variabel terikat (Y) adalah “ keputusan memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar”.

2. Keterbatasan Penelitian

Guna pembahasan penelitian ini jelas dan terarah maka peneliti perlu dibatasi oleh peneliti yaitu hanya menguji tentang pengaruh keyakinan, siklus hidup, konsep diri, referensi dan status sosial terhadap keputusan

memilih pembiayaan murabahah di Kopsyah Al-Mizan Blitar dan BMT Makmur Sejahtera Blitar.

G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah dalam penelitian ini dibagi menjadi dua macam yaitu secara konseptual dan operasional.

1. Definisi konseptual

- a. Menurut Schiffman dan Kanuk, keyakinan adalah pengetahuan dan persepsi yang diberikan berdasarkan kombinasi pengalaman langsung dengan obyek sikap dan informasi yang berkaitan dari berbagai sumber.¹⁰
- b. Menurut Kotler dan Lane, siklus hidup adalah tahap orang mengubah barang dan jasa yang mereka beli sepanjang waktu kehidupan mereka.¹¹
- c. Menurut Kotler dan Lane, konsep diri adalah apa yang dimiliki seseorang akan memberi kontribusi dan menceerminkan identitas mereka.¹²
- d. Menurut Kotler dan Lane, referensi adalah semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku orang.¹³

¹⁰ Leon Schiffman And Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen, Edisi Ketujuh*, (Jakarta: Indeks, 2008), hal 225.

¹¹ Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke Tiga Belas Jilid 1*, (Jakarta:Erlangga, 2001), hal 206

¹² *Ibid*, hal 211

- e. Menurut Kotler dan Lane, status sosial adalah pengakuan masyarakat umum sesuai dengan peran yang dijalankannya.¹⁴
- f. Menurut Kotler dan Lane, keputusan pembelian adalah proses pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan.¹⁵
- g. Menurut Adiwarmanto A. Karim, pembiayaan murabahah adalah akad jual beli yang menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli.¹⁶

2. Definisi operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Definisi operasional memiliki tujuan untuk mengukur suatu variabel atau bagaimana caranya mengukur secara spesifik agar bisa dimengerti oleh orang lain.

Adapun definisi operasional dari skripsi “Pengaruh Keyakinan, Siklus Hidup, Konsep Diri, Referensi, dan Status Sosial Terhadap Keputusan Memilih Pembiayaan Murabahah di Kopsyah Al Mizan Blitar Dan BMT Makmur Sejahtera Blitar”, ialah:

1. Keyakinan merupakan salah satu komponen penting dalam perilaku pembelian. Keyakinan mempunyai beberapa indikator diantaranya

¹³ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2008), hal 164

¹⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke Tiga Belas Jilid 1*, (Jakarta:Erlangga, 2001), hal 206

¹⁵ *Ibid*, hal 226

¹⁶ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan Cetakan Ke Tujuh*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2010), hal 113

- yaitu, keyakinan terhadap atribut produk/jasa, keyakinan terhadap atribut manfaat, keyakinan kemudahan mendapatkan produk/jasa, keyakinan kemudahan dalam menggunakan produk/jasa.
2. Siklus hidup merupakan tahapan hidup seseorang dalam mengubah barang atau jasa yang mereka beli sesuai tahapan umurnya. Indikator yang dipakai dalam penelitian ini adalah usia.
 3. Konsep diri merupakan gambaran seseorang terhadap dirinya. Konsep diri memiliki beberapa indikator diantaranya yaitu, pengetahuan, harapan, penilaian.
 4. Referensi merupakan kelompok yang memiliki pengaruh terhadap perilaku seseorang. Referensi memiliki beberapa indikator diantaranya yaitu, pengetahuan mengenai produk, kredibilitas, pengalaman, keaktifan, daya tarik.
 5. Status sosial merupakan pengakuan masyarakat terhadap peran yang dijalankan. Status sosial mempunyai beberapa indikator diantaranya yaitu, pekerjaan, pendidikan, penghasilan, dan kepemilikan harta atau fasilitas.
 6. Keputusan pembelian merupakan perilaku seseorang sebelum pembelian untuk mencapai kepuasan sesuai dengan keinginan konsumen. Keputusan pembelian mempunyai beberapa indikator diantaranya yaitu, pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, perilaku pasca pembelian.