

Yayasan Menara Bhakti  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
Perpustakaan Pusat

Sumber : Sumbangan  
Tanggal : 06/02/14  
No. Reg. : 1. T/12131283  
2. TM/51/13/208



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA  
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH  
TINGGI ILMU KESEHATAN MH THAMRIN  
JAKARTA**

**TESIS**

**OLEH**

**YONO MAULANA**

**55110120012**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**2013**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA  
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH  
TINGGI ILMU KESEHATAN MH THAMRIN  
JAKARTA**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Program Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen**

**OLEH**

**YONO MAULANA**

**55110120012**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**2013**

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine and analyze the factors that consists of product, price, place, and promotion, people, process, physical appearance towards making students choose STIKes MH Thamrin Jakarta, either simultaneously or partially and to determine which variables are dominant .*

*The method used in this study is the method of proportionate stratified random sampling. Methods of data collection using a questionnaire given to students each course. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. Regression analysis of data using SPSS.19.*

*The results showed that there are significant product, price, location, promotion, people, processes and physical appearance together on making students STIKes MH Thamrin by 91% while the remaining 9% is determined by other variables. Partial each independent variable has a significant positive effect unless the variable costs that have a negative influence.*

*Keywords: Marketing Mix, Decision Choosing STIKes*

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang terdiri dari produk, harga, tempat, dan promosi, manusia, proses, penampilan fisik terhadap keputusan mahasiswa memilih STIKes MH Thamrin Jakarta, baik secara simultan maupun parsial serta untuk mengetahui variabel mana yang dominan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *metode proportionate stratified random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada mahasiswa masing-masing program studi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi data menggunakan SPSS.19

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh produk, harga, lokasi, promosi, manusia, proses dan penampilan fisik secara bersama-sama terhadap keputusan mahasiswa STIKes MH Thamrin sebesar 91% sedangkan sisanya 9% ditentukan oleh variabel lain-lain. Secara partial setiap variabel bebas memiliki pengaruh positif signifikan terkecuali variabel biaya yang memiliki pengaruh negatif.

**Kata Kunci :** Bauran Pemasaran, Jasa, STIKes dan Keputusan Memilih

## PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan MH Thamrin Jakarta.

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Yono Maulana

NIM : 55110120012

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : April 2013

### Mengesahkan

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**



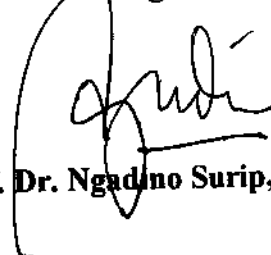
**Dr. Augustina Kurniasih, ME**

**Direktur Program Pasca Sarjana**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Pembimbing Utama**



**Prof. Dr. Ngadino Surip, MS**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan  
Mahasiswa Memilih Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan MH  
Thamrin Jakarta  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jakarta

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Yono Maulana

NIM : 55110120012

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : April 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, April 2013  
METERAI  
TIMPEL  
NIM 55110120012  
AB551BF0101542  
6000 DJF  
(Yono Maulana)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah bersyukur pada Allah SWT atas kurnia dan rahmatnya penulis selalu diberikan kesehatan, semangat, kemampuan menghadapi ujiannya sehingga akhirnya Karya Akhir ini bisa selesai. Salawat serta Salam selalu dihaturkan untuk Nabi Umat Manusia tercinta Muhammad SAW yang membawa ajaran dan selalu menjadi tauladan hidup umumnya umat manusia khususnya pribadi penulis.

Dalam penulisan karya akhir ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS sebagai pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, arahan dan bimbingan serta tidak bosan-bosannya terus membangun untuk pribadi penulis.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Prof. Dr. Didik J. Rachbini yang selalu mendorong mahasiswanya untuk disiplin dalam menyelesaikan Karya Akhir.
3. Dr. Augustina Kurniasih, ME sebagai ketua program studi Magister Manajemen.
4. Bapak Dr. Har Adi selaku penguji yang telah memberikan koreksi-koreksi yang sangat baik, sabar, cermat dan teliti yang sangat membantu penulis menghasilkan karya akhir yang terbaik.

5. Terima kasih yang sangat mendalam untuk Keluargaku yang menjadi suplement hidup, Kakaku Tercinta Nining Surtini, Karso Adianto, Kuswanto dan adiku Tarsiman yang selalu memberikan dukungan dan harapan.
6. Untuk anak-anaku para ratu cantik Afiifa Khairiyah Maulana dan Safa Asila Maulana yang memberikan semangat untuk terus belajar dan menyelesaikan Karya Akhir, memberikan inspirasi, kebahagiaan, harapan dan cita-cita. Karya Akhir ini dipersembahkan untuk kalian para ratu cantiku.
7. Bunda yang memberikan kado istimewa bertepatan dengan waktu seminar tesis ini tidak akan pernah terlupakan, terima kasih atas doanya.
8. Yang terkahir dan yang penting, seluruh sahabatku di kelas Pasca Sarjana UMB Menteng, sahabat dan tim kerjaku Om Rudi yang telah telah sabar membantu mendata kebutuhan penelitian ini, De Ana, Om Misan serta Tante Whia yang turut sibuk membantu penelitian ini.
9. Perusahaanku MH Thamrin Group yang telah mendidiku menjadi pribadi yang kuat, banyak memberikan pelajaran hidup, memberikan kesempatan untuk terus berkembang, yang tak luput dari kebijakan pemilik Dr. Abdul Firman Radjak, MBA dan Dr. Abdul Radjak DSOG. Sahabat-sahabatku semua yang telah peran serta dalam membantu menyelesaikan karya akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu penulis ucapkan terima kasih.



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>iv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	14
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	18

### **BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN**

2.1 Sejarah Perusahaan.....	19
2.2 VISI.....	20
2.3 Misi.....	20
2.4 Motto.....	21
2.5 Lingkup Bidang Usaha.....	22
2.6 Sumber Daya.....	22
2.7 Teknologi Informasi.....	22
2.8 Tantangan Bisnis.....	24
2.9 Ancaman Bisnis.....	25
2.10 Persaingan Pendidikan Luar Negeri.....	26
2.11 Proses Bisnis.....	26

### **BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS**

3.1 Kajian Pustaka.....	29
3.2 Produk.....	29
3.3 Harga.....	30
3.4 Lokasi.....	32
3.5 Promosi.....	33
3.6 Manusia.....	34
3.7 Proses.....	35
3.8 Penampilan Fisik.....	36
3.9 Teori Perilaku Konsumen.....	36
3.4 Pengaruh Antar Variabel dan Hubungan Antar Dimensi.....	39
3.5 Pengaruh Produk Terhadap Penerimaan Mahasiswa Baru.....	39
3.5.1 Dimensi Program Studi.....	39

3.5.2	Dimensi Kunjungan Industri	39
3.5.3	Dimensi Praktek Kerja Lapangan	40
3.6	Pengaruh Harga Terhadap Penerimaan Mahasiswa Baru	41
3.6.1	Daftar Harga	42
3.6.2	Diskon	42
3.6.3	Potongan Harga Khusus	44
3.6.4	Periode Pembayaran	45
3.6.5	Syarat Kredit	46
3.6.6	Harga Eceran	46
3.7	Pengaruh Promosi Terhadap Penerimaan Mahasiswa Baru	47
3.7.1	Iklan	47
3.7.2	Promosi Penjualan	48
3.7.3	Acara dan Pengalaman	48
3.7.4	Hubungan Masyarakat dan Publisitas	49
3.7.5	Pemasaran Langsung	49
3.7.6	Pemasaran Interaktif	50
3.7.7	Pemasaran dari mulut ke mulut	52
3.7.8	Penjualan Personal	52
3.8	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Mahasiswa	53
3.8.1	Saluran Pemasaran	53
3.8.2	Coverage / Liputan	54
3.8.3	Assortment / Macam-macam	54
3.8.4	Lokasi	54
3.8.5	Inventory / Inventaris	55
3.8.6	Transportasi	55
3.9	Pengaruh Manusia Terhadap Keputusan Mahasiswa	56
3.9.1	Contractor People	56
3.9.2	Modifier People	57
3.9.3	Influencer Poeples	57
3.9.4	Isolated Poeples	58
3.10	Pengaruh Proses Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih	58
3.10.1	Complexity	58
3.10.2	Divergen / Perbedaan	59
3.11	Pengaruh Penampilan Fisik terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih STIKes MH Thamrin	59
3.11.1	Penampilan Gedung	60
3.11.2	Kelengkapan	61
3.11.3	Kenyaman	61

3.12	Penelitian Terdahulu	62
3.13	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	64
3.14	Kerangka Pemikiran	67
3.15	Hipotesis Penelitian	69

#### **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1	Desain Penelitian	70
4.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	71
4.2.1	Populasi	71
4.2.2	Sampel	71
4.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	72
4.2.4	Teknik Pengumpulan Data Primer	73
4.2.5	Teknik Pengumpulan Data Sekunder	73
4.3	Skala Pengukuran	73
4.4	Definisi operasionalisasi Variabel penelitian	74
4.5	Uji Validitas dan Realibilitas	77
4.5.1	Uji Validitas	78
4.6	Uji Reliabilitas	78
4.7	Uji Asumsi Klasik	79
4.7.1	Uji Asumsi Multikolinieritas	79
4.7.2	Uji Heterokedastisitas	79
4.7.3	Uji Normalitas	80
4.7.4	Uji Autokorelasi	81
4.7.5	Alat Analisis dan Penguji Hipotesis	81
4.7.6	Penguji Koefisiensi Korelasi (R)	81
4.7.7	Koefisien Determinasi Parsial (R)	82
4.7.8	Uji F (Uji Serentak)	82
4.7.9	Uji t (Uji Parsial)	82

#### **BAB V HASIL DAN ANALISIS**

5.1	Gambaran Umum	83
5.2	Karakteristik Responden	83
5.3	Uji Kualitas Data	85
5.3.1	Uji Validitas	86
5.3.2	Uji Realibilitas	89
5.4	Analisis Deskriptif	90
5.5	Uji Asumsi Klasik	94
5.5.1	Uji Normalitas Data	95
5.5.2	Uji Autokorelasi	98
5.5.3	Heteroskedastisitas	100
5.5.4	Multikoleniaritas	100

5.6	Uji Regresi linear berganda.....	101
5.6.1	Menjawab hipotesa (Uji F).....	102
5.6.2	T Parsial.....	103
5.6.3	Persamaan Regresi.....	106

**BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

6.1	Kesimpulan.....	117
6.2	Saran.....	119
6.3	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	121

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>122</b>
----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>123</b>
----------------------	------------

<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>160</b>
---------------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 :	Data Jumlah Perguruan Tinggi Kopertis DKI .....	2
Tabel 1.2 :	Program studi dan akreditasi Departemen Kesehatan .....	3
Tabel 1.3 :	Data mahasiswa baru 2007-2012 .....	4
Tabel 1.4 :	Jumlah mahasiswa yang masuk STIKes MH Thamrin .....	5
Tabel 1.5 :	Tabel biaya kuliah masing-masing prodi tahun 2010-2012 .....	7
Tabel 1.6 :	Tabel biaya kuliah masing-masing prodi tahun 2012 .....	7
Tabel 1.7 :	Asal wilayah mahasiswa baru STIKes MH Thamrin .....	9
Tabel 1.8 :	Usulan anggaran promosi dan persetujuan .....	11
Tabel 1.9 :	Data kependidikan dan non kependidikan .....	12
Tabel 2.1 :	Data <i>Software</i> dan <i>hardware</i> yang digunakan .....	23
Tabel 2.2 :	Laporan Keuangan selama 3 tahun terakhir .....	23
Tabel 2.3 :	Data Perguruan Tinggi swasta masing-masing wilayah .....	25
Tabel 3.1 :	Penelitian Terdahulu .....	62
Tabel 4.1 :	Penentuan Jumlah Populasi dan Sampel .....	72
Tabel 4.2 :	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	75
Tabel 5.1 :	Tabel responden berdasarkan jenis kelamin .....	83
Tabel 5.2 :	Tabel responden berdasarkan asal program studi .....	84
Tabel 5.3 :	Uji Validitas Variabel Independen .....	87
Tabel 5.4 :	Uji Validitas Variabel Dependen .....	88
Tabel 5.5 :	Uji Realibilitas Variabel Independen dan Dependen .....	90
Tabel 5.6 :	Deskriptif Univariat Pervariabel .....	91
Tabel 5.7 :	Analisa Deskriptif Variabel Independen .....	94
Tabel 5.8 :	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk .....	95
Tabel 5.9 :	Hasil uji <i>Durbin – Watson</i> .....	98
Tabel 5.10 :	Hasil uji Metode <i>Glejser</i> .....	100
Tabel 5.11 :	Hasil uji Multikolenieritas .....	101
Tabel 5.12 :	Hasil uji Anova .....	102
Tabel 5.13 :	Hasil uji koefisien korelasi (R) .....	102
Tabel 5.14 :	Hasil uji T Parsial .....	104
Tabel 5.15 :	Hasil uji Regresi Linear Berganda .....	106
Tabel 5.16 :	Hasil Korelasi Hubungan Antar Dimensi .....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Diagram Alur SIPMB.....	27
Gambar 3.1 : Konsep perancangan penawaran produk.....	29
Gambar 3.2 : Proses Pengambilan Keputusan.....	38
Gambar 3.3 : Kerangka pemikiran terhadap keputusan mahasiswa.....	68
Gambar 5.1 : Histogram unstandardized residual.....	96
Gambar 5.2 : QQ Plot.....	97
Gambar 5.2 : Detrend Normal Q-Q Plot unstandardized residual.....	97

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	128
Lampiran 2 : Output Perhitungan SPSS.....	128
Lampiran 3 : Tabel F.....	157
Lampiran 4 : Tabel t.....	158
Lampiran 5 : Tabel R.....	159
Lampiran 6 : Biodata.....	160