

**PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDANCE DAN PROCESS
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS MERCU BUANA**

SKRIPSI

Program Studi manajemen – Strata 1

Nama : Andri Ratna Sari
NIM : 43109010121



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2013

**PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDANCE DAN PROCESS
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS MERCU BUANA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen - Strata 1

Nama : Andri Ratna Sari

NIM : 43109010121



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andri Ratna Sari
NIM : 43109010121
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 26 Agustus 2013



(ANDRI RATNA SARI)
NIM : 43109010121

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andri Ratna Sari

NIM : 43109010121

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Pengaruh People, Physical Evidence dan Process

Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tanggal Lulus Ujian : 26 Agustus 2013

Disahkan oleh :



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen-S1

(Dr. Wiwik Utami, Ak., CA)

(Dr. Rina Astini, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh People, Physical Evidence dan Process Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Andri Ratna Sari

43109010121

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 Agustus 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

MERCU BUANA

(Arief Bowo Prayoga K, SE., MM)

Anggota Dewan Penguji

R. Astini

(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Anggota Dewan Penguji

E. Khomaedi

(Dra. Evawati Khomaedi, M. Si)

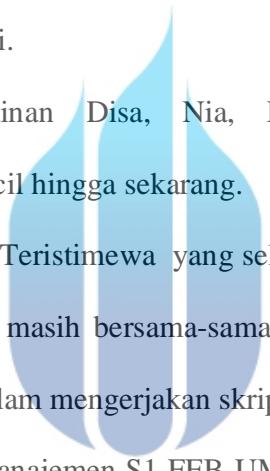
KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT,yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh People, Physical Evidance dan Process Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana” dengan baik.

Penulismenyadaribahwaterselesainyapenyusunanskripsiinitidakterlepasdaribantuan , bimbingan, petunjukdan saran dariberbagaihak.Untukitu, makadalamkesempataninipenulisinginmengucapkanterimakasihkepada :

1. Bapak, Ibu serta kakak dan adikku tercinta (Wiyono, Lianna, Linda, Dodo dan Meiza)yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan dan doa yangtiada henti-hentinya.
2. Dekan Fakultas EkonomidanBisnis, Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., CA.
3. BapakArief Bowo Prayoga K, SE.,MM selaku Wakil Dekan Fakultas EkonomidanBisnissekaligus Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ketua Program Studi Manajemen S1, Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM. SekretarisProgram Studi 1 Manajemen S1, Ibu Luna Haningsih, SE.,ME. Dan Sekretaris Program Studi 2 Manajemen S1 Ibu Hesti Maheswari, SE., M.SI.

- 
5. Seluruh jajaran dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
 6. Seluruh keluarga besar di Jakarta, dan Jawa Timur yang telah memberikan motivasinya.
 7. Untuk sahabat-sahabat seperjuangan dari pertama masuk kuliah samapi dengan sekarang. Rizka Novita Sari, Suci Awaliah, Yeni Nuraitin, Anggun Ningsih. Jaga selalu tali pertemanan ini.
 8. Teman-teman sepermainan Disa, Nia, Desi, Suci terima kasih atas kebersamaannya dari kecil hingga sekarang.
 9. Putra Eko Santoso, Pria Teristimewa yang selalu menemani dari pertama masuk kuliah samapai saat ini masih bersama-sama. Terimakasih atas waktu, tenaga, motivasi dan bantuan dalam mengerjakan skripsi ini. Terimakasih atas semuanya.
 10. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB-UMB angkatan 2009 Dede, Yefi, Ika, Rita, Aci, Tami dan yang tidak bisa penulis sebutkan seluruhnya. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa berjumpa lagi di lain waktu.
 11. Para responden Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
 12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang sering mananyakan bagaimana skripsinya dan telah banyak memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini maupun dalam kehidupan penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi penelitian selanjutnya. Terima kasih.



Jakarta, 26 Agustus 2013

Penulis

Andri Ratna Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSL.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
MERCU BUANA	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	8

2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2 Jasa	12
2.2.1 Pengertian Jasa	12
2.2.2 Pemasaran Jasa	13
2.2.3 Karakteristik Jasa.....	14
2.2.4 Karakteristik Jasa Perguruan Tinggi	16
2.2.5 Klasifikasi Jasa	17
2.2.6 Kualitas Jasa	19
2.3 Bauran Pemasaran	21
2.3.1 Pengertian Bauran Pemasaran Jasa.....	21
2.3.2 Tambahan Bauran Pemasaran Pada Jasa Pendidikan (<i>People, Physical Evidence dan Process</i>).....	23
2.4 Kepuasan konsumen (Mahasiswa).....	28
2.4.1 Pengertian Kepuasan konsumen	28
2.4.2 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan konsumen.....	29
2.4.3 Cara Mengukur Tingkat Kepuasan konsumen	29
2.4.4 Program Kepuasan konsumen	31
2.5 Penelitian Terdahulu	34
2.6 Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian	37

3.1.1	Lokasi Penelitian	37
3.1.2	Sejarah Universitas Mercu Buana	37
3.1.3	Visi dan Misi Universitas Mercu Buana	40
3.2	Desain Penelitian.....	40
3.3	Hipotesis	41
3.4	Variabel Dan Skala Pengukuran.....	42
	3.4.1 Variabel Penelitian	42
	3.4.2 Skala Pengukuran	42
3.5	Definisi Operasional Variabel	43
3.6	Jenis Data.....	45
	3.6.1 Data Primer.....	45
	3.6.2 Data Sekunder	45
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	46
3.8	Populasi Dan Sampel	46
3.9	Metode Analisis Data.....	48
	3.9.1 Uji Validitas	49
	3.9.2 Uji Reliabilitas.....	50
	3.9.3 Uji Normalitas	50
	3.9.4 Uji Asumsi Klasik.....	51
	3.9.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	52
	3.9.6 Uji Hipotesis.....	52
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54

4.1	Analisis Karakteristik Responden	54
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	54
4.1.2	Usia Responden	55
4.1.3	Program Studi Responden	56
4.1.4	Tahun Angkatan Responden	56
4.1.5	Besar Pengeluaran Perbulan Responden	57
4.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	58
4.2.1	Uji Validitas	58
4.2.2	Uji Reliabilitas	60
4.3	Analisis Deskriptif Variabel	62
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>People</i>	62
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Physical Evidance</i>	66
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel <i>Process</i>	71
4.3.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	75
4.4	UJI MERCU BUANA	80
4.5	Uji Asumsi Klasik	81
4.5.1	Uji Heteroskedastisitas	81
4.5.2	Uji Multikolonieritas	82
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	83
4.7	Koefisien Determinasi (Uji R ²)	84
4.8	Uji Hipotesis	85
4.8.1	Uji F	85

4.8.2 Uji t.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
Daftar Pustaka.....	90
Lampiran.....	92



DAFTAR TABEL

Tabel1.1	Keluhan Mahasiswa.....	5
Tabel 2.1	Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen	14
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1	SkalaLikert	43
Tabel 3.2	OperasionalVariabelPeople.....	44
Tabel 3.3	OperasionalVariabel Physical Evidance	44
Tabel 3.4	OperasionalVariabelProcess	44
Tabel 3.5	OperasionalVariabel Kepuasan konsumen.....	45
Tabel 3.6	Mahasiswa Aktif Kelas Reguler Fakultas Ekonomi dan Bisnis	47
Tabel 4.1	KarakteristikRespondenBerdasarkanJenisKelamin.....	55
Tabel 4.2	KarakteristikRespondenBerdasarkanUsia.....	55
Tabel 4.3	KarakteristikRespondenBerdasarkanProgram Studi	56
Tabel 4.4	KarakteristikRespondenBerdasarkanTahun Angkatan.....	56
Tabel 4.5	KarakteristikRespondenBerdasarkan Besar Pengeluar Perbulan	57
Tabel 4.6	HasilUjiValiditas People	58
Tabel 4.7	HasilUjiValiditas Physical Evidence.....	59
Tabel 4.8	HasilUjiValiditas Process.....	59
Tabel 4.9	HasilUjiValiditas Kepuasan konsumen.....	60
Tabel 4.10	HasilUjiReliabilitas People	61
Tabel 4.11	HasilUjiReliabilitas Physical Evidence	61

Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Process	61
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan konsumen	61
Tabel 4.14	Para Pegawai cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap masalah Mahasiswa dalam proses perkuliahan	63
Tabel 4.15	Seluruh Pegawai di Universitas Mercu Buanaramahdansopan dalam meleyani Mahasiswa..	63
Tabel 4.16	Para Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang Universitas Mercu Buana.....	64
Tabel 4.17	Dosen-dosen di Universitas Mercu Buana memiliki pengetahuan yang luas sesuai dengan bidangnya	64
Tabel 4.18	Pegawai TU mampu memberikan setiap informasi yang diminta oleh Mahasiswa.....	65
Tabel 4.19	Setiap pegawai berpenampilan rapihdansopan	65
Tabel 4.20	UNIVERSITAS Rekapitulasi Kuesioner Variabel People.....	66
Tabel 4.21	Gedung Universitas Mecu Buana terlihat bagus dan bersih	67
Tabel 4.22	Universitas Mercu Buana memiliki teknologi yang moderen dalam sistem perkuliahan	67
Tabel 4.23	Universitas Mercu Buana memiliki fasilitas Laboratorium yang lengkap	68
Tabel 4.24	Universitas Mercu Buana memiliki perpustakaan yang bersih dan nyaman	68
Tabel 4.25	Ruang kelas di Universitas Mercu Buana bersih dan nyaman.....	69

Tabel 4.26	Tersedianya kantin yang bersih dan nyaman	69
Tabel 4.27	Tersedianya lahan parkir yang luas	70
Tabel 4.28	Universitas Mercu Buana memiliki Wifi yang dapat di akses dengan mudah oleh Mahasiswa	70
Tabel 4.29	Hasil rekapitulasi variabel Physical evidence.....	71
Tabel 4.30	Proses belajar mengajarsesuaидengan SAP yang ditetapkan	72
Tabel 4.31	Ketepatanwaktubelajarsesuaидenganjadwal yang ditentukan	72
Tabel 4.32	Kemudahandalammenguruspembayarankuliah	73
Tabel 4.33	Kemudahandalammendapatkaninformasi yang berkaitandengan proses belajar	73
Tabel 4.34	Kemudahdalamsesiapmengurusmasalah yang dihadapiolehmahasiswa	74
Tabel 4.35	Hasil Rekapitulasi Variabel Process.....	74
Tabel 4.36	Saya puasdengan proses atau kualitaspendidikan yang dibrikanUniversitasMercuBuana	75
Tabel 4.37	Saya akanmelanjutkanpendidikanakademikpascasarjana di UniversitasMercuBuana	75
Tabel 4.38	SayaakanmembicarakanhalsehalbaiktentangUniveritasMercuBuanakepada orang lain.....	76
Tabel 4.39	Saya akanmerefrensikanUniveritasMercuBuanakepada orang lain	76

Tabel 4.40	Saya mendapatkan kesesuaian antara harga dengan fasilitas yang disediakan oleh Universitas Mercu Buana	77
Tabel 4.41	Saya mendapatkan kesesuaian antara harga dengan pelayanan jasa pendidikan yang diberikan oleh Universitas Mercu Buana	77
Tabel 4.42	Perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai.....	78
Tabel 4.43	Hasil yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan	78
Tabel 4.44	Hasil Rekapitulasi Variabel Kepuasan konsumen	79
Tabel 4.45	Hasil Uji Normalitas.....	80
Tabel 4.46	Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4.47	Uji Regresi Linear Berganda.....	83
Tabel 4.48	Model Summary.....	84
Tabel 4.59	Uji F.....	85
Tabel 4.50	Uji t	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1	KerangkaPemikiran	36
Gambar4.1	HasilUjiHeteroskedastisitas	81



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 KuesionerPenelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 AnalisisDeskriptifFrekuensi
- Lampiran4 UjiValiditas
- Lampiran5 Tabel R
- Lampiran 6 Uji Reliability
- Lampiran7 UjiNormalitas
- Lampiran8 UjiRegresi Linear Berganda

