

**PENGARUH CITRA MERK DAN KUALITAS PENDIDIKAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMILIHAN PERGURUAN TINGGI**

(Studi Kasus : Perkuliahan Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana)

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

Nama : Raden Muhammad Fadli
NIM : 43111120155



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Raden Muhammad Fadli

Nim : 43111120155

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil 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 sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUAHA



Jakarta

Februari 2016

Raden Muhammad Fadli
NIM : 43111120155

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Raden Muhammad Fadli
Nim : 43111120155
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : *Pengaruh Citra Merk Dan Kualitas Pendidikan Terhadap Keputusan Pemilihan Perguruan Tinggi (Studi Kasus : Perkuliahannya Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana)*

Tanggal Ujian Skripsi : 23 Februari 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

R Sholes

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 29/2 2016

Ketua Dewan Pengaji,

Muq

Dra. Evawati Khumaedi, M.Si

Tanggal : 27-2-2016

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Wiwik

Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal :

Ketua Program Studi S1Akuntansi,

R Sholes

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 29/2 2016

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**PENGARUH CITRA MERK DAN KUALITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN PERGURUAN TINGGI (Studi Kasus : Perkuliahan Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana)**", dapat diselesaikan dengan baik. Mengingat skripsi ini merupakan syarat untuk menempuh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penelitian ini penulis menemui berbagai hambatan dan tantangan yang harus dihadapi, tetapi berkat bimbingan, bantuan dan dorongan moral dari berbagai pihak akhirnya semua dapat teratasi. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
2. Dr. Rina Astini, SE., MM Selaku Kepala Program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini. .

3. Mamah dan Bapak tercinta, terima kasih atas cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak pernah putus yang selalu di panjatkan.
4. Istri tercinta, Wulan Suci Aprilia yang selalu menemani baik suka maupun duka.
5. Lusiana, Enny dan Widya yang selalu menemani saya mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
6. Teman – teman BMGS yang selalu memberikan kebahagian dan keceriaan dalam lingkungan pekerjaan saya tanpa terkecuali.
7. Seluruh dosen dan staff Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan laporan skripsi ini.

Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khusunya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

LEMBAR ORISINALITAS

KATA PENGANTAR.....	i
----------------------------	----------

ABSTRACT	iii
-----------------------	------------

ABSTRAK	iv
----------------------	-----------

DAFTAR ISI.....	v
------------------------	----------

DAFTAR TABEL	viii
---------------------------	-------------

DAFTAR GAMBAR.....	xi
---------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN	xii
------------------------------	------------

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Kontribusi Penelitian.....	10
D. Sistematika Penulisan	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Pemasaran Pendidikan.....	12
2. Tujuan dan Fungsi Pemasaran Pendidikan.....	14
3. Elemen Pokok Pemasaran Pendidikan	15
B. Strategi Produk Jasa Pendidikan	16
C. Citra Merek	19

1. Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>)	21
2. Citra Konsumen (<i>User Image</i>)	23
3. Citra Produk (<i>Product Image</i>).....	25
D. Kualitas Layanan Pendidikan.....	26
E. Keputusan Pembelian Jasa	34
F. Proses Keputusan Konsumen Jasa	35
G. Kerangka Pemikiran Teoritis	39
H. Hipotesis.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
B. Desain Penelitian	42
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
1. Variabel Penelitian	42
2. Definisi Operasional	43
D. Penentuan Populasi dan Sampel	46
1. Populasi.....	46
2. Sampel.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Metode Analisa	49
1. Statistik Kuantitatif.....	49
2. Uji Validitas	50
3. Uji Reliabilitas	51
4. Uji Asumsi Klasik	52
a) Uji Normalitas	52
b) Uji Multikolinieritas	53
c) Uji Heterokedastisitas	54
4. Metode Regresi Berganda	55
5. Uji F	56
6. Uji t (Uji Parsial)	57

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	58
1. Data Responden	59
2. Dimensi Citra Merek Perguruan Tinggi	60
3. Dimensi Kualitas Layanan Pendidikan	68
4. Dimensi Keputusan Pemilihan Perguruan Tinggi.....	73
B. Analisis Data	82
1. Uji Validitas	82
2. Uji Reabilitas.....	84
3. Uji Asumsi Klasik	86
a. Uji Normalitas	86
b. Uji Multiokolinieritas	88
c. Uji Heterokedastisitas	89
4. Uji Regresi.....	90
5. Uji F.....	92
6. Uji t	94
C. Pembahasan	96
1. Variabel Citra Merek Perguruan Tinggi.....	96
2. Variabel Kualitas Layanan Pendidikan	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	99
B. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Data Mahasiswa Aktif TA 2008/2009 – 2014/2015	4
TABEL 1.2	Biaya Pendidikan Mahasiswa Program Sarjana (S-1)	6
TABEL 1.3	Biaya Pendidikan Mahasiswa Program Pascasarjana (S-2)	7
TABEL 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	32
TABEL 3.1	Operasional Variabel Penelitian	45
TABEL 4.1	Jenis Kelamin	59
TABEL 4.2	Usia Responden	59
TABEL 4.3	Jurusan Responden	60
TABEL 4.4	Karyawan Universitas Mercu Buana Baik	60
TABEL 4.5	Reputasi Universitas Mercu Buana Baik	61
TABEL 4.6	Nilai-Nilai yang Dimiliki Universitas Mercu Buana Baik	61
TABEL 4.7	Logo UMB Bisa Diingat	62
TABEL 4.8	Biaya Kuliah di UMB Terjangkau	62
TABEL 4.9	Kuliah di UMB Memiliki Nilai Prestisi	63
TABEL 4.10	UMB Memberikan Kesan Universitas yang Dapat Dipercaya	63
TABEL 4.11	Lingkungan UMB Nyaman	64
TABEL 4.12	Materi Kuliah di UMB Sesuai Kebutuhan Mahasiswa	64
TABEL 4.13	Sarana dan Prasarana di UMB Cukup Baik	65
TABEL 4.14	Metode Pembelajaran di UMB Mudah Dipahami Oleh Mahasiswa	66
TABEL 4.15	Lulusan UMB Berkompeten	66
TABEL 4.16	Dimensi Citra Merk Perguruan Tinggi.....	67
TABEL 4.17	Konsistensi Kerja (<i>Performance</i>) Karyawan UMB Baik.....	68
TABEL 4.18	Daya Tanggap (Responsiveness) Karyawan UMB Untuk Membantu Mahasiswa Baik	69
TABEL 4.19	Karyawan UMB Dapat Dipercaya	69
TABEL 4.20	Empati Karyawan UMB Terhadap Mahasiswa Cukup Baik....	70
TABEL 4.21	Penampilan Fisik Fasilitas Kuliah di UMB Baik	70

TABEL 4.22	Peralatan Perkuliahan di UMB Cukup Baik.....	71
TABEL 4.23	Pelayanan Karyawan UMB Sudah Cukup Baik.....	72
TABEL 4.24	Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan.....	72
TABEL 4.25	Sebelum Masuk UMB Pernah Mengikuti Acara yang Diadakan Oleh UMB	73
TABEL 4.26	Mengetahui UMB Dari Saudara/Teman yang Kuliah atau Karyawan/Keluarga Bekerja di UMB	74
TABEL 4.27	Langsung Datang ke UMB Untuk Mencari Informasi	75
TABEL 4.28	Mencari Informasi Mengenai Fakultas – Fakultas di UMB....	75
TABEL 4.29	Mencari Informasi Mengenai Citra dan Kualitas Fakultas - Fakultas di UMB	76
TABEL 4.30	Mencari Informasi Universitas Selain UMB.....	76
TABEL 4.31	Memilih UMB Karena Reputasi.....	77
TABEL 4.32	Memilih UMB Karena Lokasi Strategis/Mudah Dijangkau....	77
TABEL 4.33	Memilih UMB Karena Fasilitas Kuliah Cukup Baik	78
TABEL 4.34	Memilih UMB Karena Biaya Kuliah Terjangkau	78
TABEL 4.35	Memilih UMB Karena Persyaratan Administrasi Mudah dan Dapat Dipenuhi	79
TABEL 4.36	Alumni UMB Banyak Bekerja di Perusahaan - Perusahaan Nasional.....	79
TABEL 4.37	Alumni UMB Mampu Bersaing di Dunia Kerja.....	80
TABEL 4.38	Dimensi Keputusan Pemilihan Perguruan Tinggi	81
TABEL 4.39	Uji Validitas Variabel X ₁	82
TABEL 4.40	Uji Validitas Variabel X ₂	83
TABEL 4.41	Uji Validitas Variabel Y	83
TABEL 4.42	Uji Reabilitas Variabel X ₁	84
TABEL 4.43	Uji Reabilitas Variabel X ₂	85
TABEL 4.44	Uji Reabilitas Variabel Y	85
TABEL 4.45	Uji Normalitas	86
TABEL 4.46	Uji Normal Scatterplot	87
TABEL 4.47	Uji Multikolonieritas	88

TABEL 4.48 Uji Heterokedasitas	89
TABEL 4.50 Uji Regresi.....	90
TABEL 4.51 Uji Simultas F-Test	91
TABEL 4.52 Uji <i>Coefficients</i>	91
TABEL 4.53 Uji Hipotesis t	94



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1	Grafik Peningkatan Data Mahasiswa Aktif	5
GAMBAR 1.2	Grafik Peningkatan Biaya Pendidikan Mahasiswa S-1 dan S-2 Program Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana	8
GAMBAR 2.1	Tahapan Dalam Proses Pembelian	37
GAMBAR 2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis	40



DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian

Hasil Jawaban Responden

