



Pengaruh Produk, Sumber Daya Manusia, Lokasi Dan Bukti Fisik  
Terhadap Citra Institusi Serta Implikasinya Pada Keputusan Siswa Dalam  
Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Purwakarta  
(Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Perdana Mandiri  
Purwakarta)

TESIS

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Fachmi Imannur Anwar

55114120209

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARAJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017



Pengaruh Produk, Sumber Daya Manusia, Lokasi Dan Bukti Fisik  
Terhadap Citra Institusi Serta Implikasinya Pada Keputusan Siswa Dalam  
Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Purwakarta  
(Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Perdana Mandiri  
Purwakarta)

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Fachmi Imannur Anwar

55114120209

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARAJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Produk, Sumber Daya Manusia, Lokasi Dan Bukti Fisik Terhadap Citra Institusi Serta Implikasinya Pada Keputusan Siswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Purwakarta (Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis (STIEB) Perdana Mandiri Purwakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Fachmi Imannur Anwar

NIM : 55114120209

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Dr. Ir. Sri Hartono, MM )

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Produk, Sumber Daya Manusia, Lokasi Dan Bukti Fisik Terhadap Citra Institusi Serta Implikasinya Pada Keputusan Siswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Purwakarta (Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis (STIEB) Perdana Mandiri Purwakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Fachmi Imannur Anwar

NIM : 55114120209

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua Informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta. 23 September 2017  
  
(Fachmi Imannur Anwar)

## KATA PENGANTAR

Assallamu allaikum wr.wb.

Alhamdulillah , penulis panjatkan kehadiran Allah SWT ,yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh Produk, Sumber Daya Manusia, Lokasi Dan Bukti Fisik Terhadap Citra Institusi Serta Implikasinya Pada Keputusan Siswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Purwakarta (Studi Kasus Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis (STIEB) Perdana Mandiri Purwakarta)“

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar magister manajemen pada program studi Magister Manajemen di program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana
2. Dr. Aty Herawati, Msi selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
3. Dr.Ir. Sri Hartono.,MM selaku Dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan petunjuk serta bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tesis.
4. Ayah dan ibu tercinta atas segala kasih sayang, doa restu, pengorbanan dan segala hal nyata yang telah diberikan dalam hidup ini baik untuk hari ini ,kemarin, dan yang akan datang.
5. Bapak dan ibu Dosen Universitas Mercubuana yang telah membimbing dan berkenan berbagi ilmu dengan penulis.
6. Abang saya yang selalu membuat ngeselin tapi selalu mendukung hingga Skripsi ini selesai.

7. Civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Perdana Mandiri Purwakarta yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan meluangkan waktu guna kesempurnaan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih banyak kekurangan . Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan , kritik, saran ,yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Tesis ini. Akhir kata semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis pribadi dan umumnya bagi pembaca sekalian.

Wassallamu allaikum wr.wb



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA PENULIS  
Jakarta September 2017

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Perumusan Masalah.....	12
1.2.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.3.2 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	15
2.1 Sejarah Yayasan Swakarsa Karya Mandiri.....	15
2.1.1 Sejarah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Perdana Mandiri ....	16
2.1.2 Logo Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Perdana Mandiri.....	17
2.1.3 Struktur Organisasi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Perdana Mandiri.....	18

2.1.4	Visi dan Misi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Perdana Mandiri.....	19
2.1.4.1	Visi dan Misi Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Perdana Mandiri.....	20
2.2	Lingkup dan Bidang Usaha.....	22
2.3	Sumber Daya.....	22
2.4	Proses/Kegiatan Bisnis.....	23
BAB III Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis.....		25
3.1	Kajian Pustaka.....	25
3.1.1	Pemasaran.....	25
3.1.2	Unsur Pemasaran.....	27
3.1.3	Pemasaran Jasa Pendidikan.....	29
3.1.4	Penerapan Bauran Pemasaran (7P) Pada Pemasaran Perguruan Tinggi.....	30
3.1.5	Citra ( <i>Image</i> ) Terhadap Lembaga.....	38
3.1.6	Perilaku Konsumen.....	44
3.1.6.1	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	46
3.1.7	Keputusan Pembelian.....	47
3.1.7.1	Proses Pengambilan Keputusan Membeli.....	48
3.1.7.2	Tipe Tipe Perilaku Membeli.....	55
3.2	Penelitian Terdahulu.....	56
3.3	Kerangka Pemikiran.....	69
3.3.1	Hubungan Antara Variabel Produk Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	69
3.3.2	Hubungan Antara Variabel Sumber Daya Manusia Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	70
3.3.3	Hubungan Antara Variabel Lokasi Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	70
3.3.4	Hubungan Antara Variabel Bukti Fisik Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	71



3.3.5 Hubungan Antara Variabel Citra Institusi Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	71
3.4 Hipotesis.....	72
BAB IV Metode Penelitian.....	75
4.1 Desain Penelitian.....	75
4.2 Variabel Penelitian.....	76
4.2.1 Definisi Konsep.....	77
4.2.1.1 Produk ( <i>Product</i> ).....	77
4.2.1.2 Sumber Daya Manusia ( <i>People</i> ).....	77
4.2.1.3 Lokasi ( <i>Place</i> ).....	78
4.2.1.4 Bukti Fisik ( <i>Physical Evidance</i> ).....	78
4.2.1.5 Citra Institusi ( <i>Corporate Image</i> ).....	79
4.2.1.6 Keputusan Pembelian.....	79
4.2 Definisi Operasional.....	79
4.3 Populasi dan Sample Penelitian.....	82
4.3.1 Populasi.....	82
4.3.2 Sample.....	83
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	84
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	85
4.6 Teknik Analisis Data.....	86
4.6.1 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	87
4.6.1.1 Uji Validitas.....	87
4.6.1.2 Uji Reabilitas.....	87
4.6.2 <i>Analysis Structural Equation (SEM)</i> .....	89
4.6.2.1 Asumsi – Asumsi <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	90
4.6.2.2 Prosedur <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	96
4.6.2.3 Pengujian Hipotesis.....	99
BAB V Pembahasan.....	101
5.1 Hasil Penelitian.....	101

5.1.1	Pendahuluan .....	101
5.2	Gambaran Responden .....	102
5.2.1	Responden Berdasarkan Program Studi.....	102
5.2.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	104
5.3	Statistik Deskriptif .....	104
5.3.1	Tanggapan Responden Untuk Variabel Produk.....	105
5.3.2	Tanggapan Responden Untuk Variabel Sumber Daya Manusia.....	106
5.3.3	Tanggapan Responden Untuk Variabel Lokasi.....	107
5.3.4	Tanggapan Responden Untuk Variabel Bukti Fisik.....	108
5.3.5	Tanggapan Responden Untuk Variabel Citra Institusi.....	109
5.3.6	Tanggapan Responden Untuk Variabel Keputusan Pembelian .....	109
5.4	Analisis Data Penelitian .....	110
5.4.1	Uji Normalitas.....	111
5.4.2	Uji Validitas dan Realibilitas .....	114
5.4.2.1	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Produk .....	114
5.4.2.2	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Sumber Daya Manusia .....	115
5.4.2.3	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Lokasi.....	115
5.4.2.4	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Bukti Fisik.....	116
5.4.2.5	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Citra Institusi.....	117
5.4.2.6	Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian.....	117
5.4.3	Pengujian Model Penelitian .....	119
5.5	Pengujian Hipotesis.....	122
5.5.1	Pengaruh Variabel Produk Terhadap Variabel Citra Institusi.....	122
5.5.2	Pengaruh Variabel Sumber daya Manusia Terhadap Variabel Citra Institusi.....	122
5.5.3	Pengaruh Variabel Lokasi Terhadap Variabel Citra Institusi .....	123
5.5.4	Pengaruh Variabel Bukti Fisik Terhadap Variabel Citra Institusi .....	124
5.5.5	Pengaruh Variabel Citra Institusi Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	122
5.6	Pembahasan.....	125

BAB VI Kesimpulan dan Saran .....	129
6.1 Kesimpulan .....	129
6.2 Saran Manajerial .....	130
6.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	131
DAFTAR PUSTAKA .....	132



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Biaya Pendidikan Sekolah Tinggi di Purwakarta.....	6
Tabel 1.2 : Tabel Rekapitulasi Penerimaan Mahasiswa STIEB Perdana Mandiri Purwakarta .....	7
Tabel 1.3 : Tanggapan Responden <i>Pre-Study</i> .....	9
Tabel 3.1 : Empat (4) Tipe perilaku pembelian.....	55
Tabel 3.2 : Jurnal Penelitian Terdahulu.....	56
Tabel 4.1 : Variabel Penelitian .....	77
Tabel 4.2 : Variabel Operasional Produk.....	80
Tabel 4.3 : Variabel Operasional Sumber Daya Manusia.....	81
Tabel 4.4 : Variabel Operasional Lokasi.....	81
Tabel 4.5 : Variabel Operasional Bukti Fisik.....	81
Tabel 4.6 : Variabel Operasional Citra Institusi.....	82
Tabel 4.7 : Variabel Operasional Keputusan Pembelian.....	82
Tabel 4.8 : Lima Alternatif Jawaban Responden .....	86
Tabel 4.9 : <i>Goodness of Fit Index</i> .....	96
Tabel 5.1 : Konversi Nilai Mean.....	105
Tabel 5.2 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Produk.....	105
Tabel 5.3 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Sumber Daya Manusia.....	106
Tabel 5.4 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Lokasi.....	107
Tabel 5.5 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Bukti Fisik.....	108
Tabel 5.6 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Citra Institusi.....	109
Tabel 5.7 : Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian .....	110
Tabel 5.8 : Uji Nomalitas Univariate .....	112
Tabel 5.9 : Uji Nomalitas Multivariate .....	113
Tabel 5.10: Goodness of Fit Pengujian Model Penelitian.....	119

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Jumlah PTN dan PTS se-Indonesia.....	1
Gambar 1.2: Jumlah PTN dan PTS Korwil IV Jawa Barat.....	2
Gambar 1.3: Jumlah Perguruan Tinggi Swasta Aktif di Purwakarta.....	5
Gambar 1.4: Responden Berdasarkan Program Studi.....	8
Gambar 2.1: Logo Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Perdana Mandiri Purwakarta .....	17
Gambar 2.2 : Struktur Organisasi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Perdana Mandiri Purwakarta .....	18
Gambar 3.1 : Model Perilaku Konsumen.....	46
Gambar 3.2 : Lima Tahap Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	51
Gambar 3.3 : Kerangka Pemikiran.....	74
Gambar 4.1 : Struktur Analisis Variabel Penelitian Secara Keseluruhan.....	98
Gambar 4.2 : Model SEM Dengan Variabel Laten Dengan Indikator.....	98
Gambar 4.3 : Model SEM Dengan Notasi Lisrel.....	100
Gambar 5.1 : Gambaran Responden Berdasarkan Program Studi.....	103
Gambar 5.2 : Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	104
Gambar 5.3 : Validitas dan Realibilitas Product.....	114
Gambar 5.4 : Validitas dan Realibilitas Sumber Daya Manusia (People).....	115
Gambar 5.5 : Validitas dan Realibilitas Lokasi (Place).....	115
Gambar 5.6 : Validitas dan Realibilitas Bukti Fisik (Physical Evidence) .....	116
Gambar 5.7 : Validitas dan Realibilitas Citra Institusi (Corporate Image).....	117
Gambar 5.8 : Validitas dan Realibilitas Keputusan Pembelian .....	117
Gambar 5.9 : Diagram T-Value Model.....	120
Gambar 5.10 : Model Struktural (Standarize).....	121

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Daftar Perusahaan/Industry di Purwakarta
- Lampiran 3 : Daftar Sekolah SMA/K di Purwakarta
- Lampiran 4 : Foto Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 5 : Tabulasi



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA