



PENGARUH PERSEPSI HARGA, *PHYSICAL EVIDENCE*
(BUKTI FISIK) DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
UNIVERSITAS PAMULANG
(Studi Kasus Pada Fakultas Teknik Mesin)

KARYA AKHIR

Oleh

Novia Susanti

551111120301

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

2014



PENGARUH PERSEPSI HARGA, *PHYSICAL EVIDENCE* (FASILITAS) DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PAMULANG
(Studi Kasus Pada Fakultas Teknik Mesin)

TESIS

Oleh

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Novia Susanti
55111120301

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

2014

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Persepsi Harga, Bukti Fisik (fasilitas) dan Kualitas Layanan
Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin
Universitas Pamulang

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

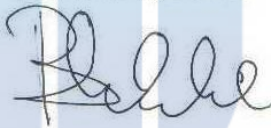
Nama : Novia susanti

Nim : 55111120301

Program : Pasca Sarjana Magister Manajemen

Tanggal :

Pembimbing Utama



(Dr. Baruna Hadibrata, SE., MM)

Mengetahui **UNIVERSITAS** Mengesahkan

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

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

Judul : Persepsi Harga, *Physical Evidence* (fasilitas) dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin Universitas Pamulang

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Novia susanti

Nim : 55111120301

Program : Pasca Sarjana Magister Manajemen

Tanggal :25 Juni 2014

Merupakan hasil studi Magister Manajemen , sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis 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 di periksa kebenarannya.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Tesis ini berjudul; **Pengaruh persepsi harga, *Physical Evidence* (fasilitas) dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa (Studi Empiris Pada Fakultas Teknik Mesin Universitas Pamulang)**

disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh derajat Magister Manajemen (MM) pada Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.

Pada pelaksanaan penelitian dijumpai beraneka ragam hambatan penelitian. Untuk mengatasi masalah ini penulis berusaha untuk belajar dengan merujuk pada Buku Petunjuk Pembuatan Usul Penelitian dan Tesis Universitas Mercu Buana. Selain itu, untuk lebih memahami dalam penyusunan Tesis ini, penulis juga konsultasi dengan dosen pembimbing yang sudah ditetapkan oleh Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Selain hambatan teknis juga hambatan waktu dalam pelaksanaan penelitian. Untuk mengatasi ini penulis membuat sistem penjadwalan sehingga dapat diketahui kapan waktu yang ada untuk melakukan kegiatan penelitian, seperti; konsultasi dengan pembimbing, pencarian data (primer dan skunder), pengolahan data dan menyusun laporan penelitian.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, arahan dan masukan serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta Ibu Nurlis dan Bapak Tuswar yang sudah membesarkan dan mendidik penulis menjadi manusia yang mandiri, sabar dan semangat dalam menjalani hidup ini.

2. Bapak Dr. Baruna Hardibrata SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, dan arahan dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab yang besar, sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. Chree Dasri Buchari, SE., MM, selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan dorongan semangat, sehingga penulis termotivasi untuk melaksanakan penelitian dan penyusunan Tesis ini.
4. Bapak Drs. H. Darsono, selaku Ketua Yayasan Sasmita Jaya yang telah merestui dan memfasilitasi penulis untuk melakukan Penelitian Tesis ini di Universitas Pamulang.
5. Bapak Drs. H. Dayat Hidayat, MM, selaku Rektor Universitas Pamulang, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Universitas Pamulang.
6. Bapak Drs. H. Buchori Hasmi Nuriman, MM, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan data-data dan informasi tentang objek penelitian, sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Bapak Zaenal Abidin, S.Pd. M.Si, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis khususnya dalam Metodologi Penelitian (Statistik), sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Para Dosen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, yang sudah memberikan berbagai keilmuan, bimbingan dan arahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik.
9. Seluruh respondens yang ada di Universitas Pamulang, terimakasih atas kesedian meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk mengisi kuesioner dengan lengkap dan benar.
10. Seluruh Civitas Akademika Universitas Mercu Buana dari mulai Jajaran Rektorat, yang telah mendukung pada Penelitian Tesis ini.

11. Tn. Eka Efianto, Suami tercinta, orang pertama dan utama yang selalu memberikan dorongan semangat dan do'a, untuk menjalani perkuliahan dari mulai Program Strata Satu (S-1) sampai dengan Program Strata Dua (S-2) selesai ditempuh.
12. Aisyah Arridha dan Muhammad Rafie Ekno, kedua Putra-puteri tercinta, terima kasih atas do'a dan dorongan semangat serta inspirasi-mu, sehingga Tesis dan studi pada Program Pascasarjana dapat diselesaikan dengan baik.
13. Teman-teman mahasiswa, pada Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana, khususnya Angkatan 19, terimakasih atas dukungannya sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran konstruktif diperlukan untuk hal yang lebih baik. Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi kemaslahatan umat dan bernilai ibadah dalam Pandangan Allah SWT. Amiin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pamulang, 16 Juni 2014

Penulis

Novia Susanti

NIM : 55111120301

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB IPENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Perumusan	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2. Rumusan masalah.....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1. Maksud Penelitian	9
1.3.2. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian dan Kegunaan Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Penelitian	10
1.5. Sistematika Penulisan Penelitian.....	11
BAB IIDESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Universitas Pamulang.....	13
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	14
2.2.1. Kegiatan Universitas	14
2.2.2. Jenis Pendidikan.....	15
2.2.3. Fasilitas	15
2.2.4. Fakultas dan jurusan	16

2.2.5. Visi Universitas Pamulang	18
2.2.6. Misi Universitas Pamulang	18
2.2.7. Unsur-unsur Organisasi.....	18
2.2.8. Tujuan Universitas Pamulang	19
2.3. Sumber Daya	20
2.4. Tantangan Bisnis	21
2.5. Proses/Kegiatan fungsi Bisnis.....	22

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESIS

3.1. Landasan Teori.....	24
3.1.1. Jasa	24
3.1.2. Harga	26
3.1.2.1. Persepsi Harga.....	27
3.1.2.2. Dimensi Persepsi Harga	27
3.1.3. Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	29
3.1.4. Kualitas Layanan.....	38
3.1.5. Kepuasan Konsumen.....	42
3.2. Penelitian Terdahulu	46
3.3. Kerangka Berpikir dan Model Penelitian.....	48
3.4. Hipotesis Penelitian.....	48

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Jenis Disain Penelitian	50
4.2. Variabel Penelitian	51
4.2.1. Instrumen Penelitian	52
4.2.2. Definisi Operasional	52
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	55
4.3.1. Populasi	55
4.3.2. Sampel	55
4.4. Jenis dan Sumber Data.....	56

4.4.1. Data primer.....	56
4.4.2. Data sekunder.....	57
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	57
4.5.1.Kuesioner.....	57
4.5.2. Wawancara.....	58
4.6. Teknik Analisis Data.....	58
4.6.1. Pengujian Instrumen.....	58
4.6.2. Pengujian persyaratan analisis.....	60
4.6.3. Pengujian Hipotesis.....	61
4.6.4. Analisis Dimensi.....	62

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	63
5.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	64
5.2.1.Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Persepsi Harga (X_1).....	64
5.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen <i>Physical Evidence/ Fasilitas</i> (X_2).....	65
5.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Layanan (X_3).....	67
5.2.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa (Y).....	68
5.3. Deskripsi Data.....	70
5.3.1. Data Variabel Persepsi Harga (X_1).....	71
5.3.2. Data Variabel Bukti Fisik/Fasilitas (X_2).....	72
5.3.3. Data Variabel Kualitas Layanan (X_3).....	74
5.3.4. Data Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	76
5.4. Pengujian Persyaratan Analisis.....	78
5.4.1. Uji Normalitas.....	79
5.4.2. Uji Homogenitas.....	82
5.4.3. Uji Multikolonieritas.....	83

5.4.4. Uji Heterokedastisitas	84
5.5. Pengujian Hipotesis	87
5.5.1. Persepsi Harga (X_1), Pengaruh antara terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	87
5.5.2. Pengaruh antara Bukti Fisik /Fasilitas (X_2) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)	90
5.5.3. Pengaruh Kualitas Layanan (X_3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	93
5.5.4. Pengaruh antara Persepsi Harga (X_1), Bukti Fisik /Fasilitas (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y).....	96
5.5. Pengujian Korelasi Antar Dimensi.....	99
 BAB VIKESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	102
6.2. Saran-saran.	104
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2.Perbandingan Jumlah Mahasiswa Pada Saat Penerimaan Mahasiswa Baru dan Aktif Tahun Akademik 2012/2013-2013/2014.....	1 5
Tabel 3.5. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Variabel Persepsi harga, <i>Physical Evidence</i> dan kepuasan Konsumen.....	46
Tabel 4.1.Operasionalisasi Variabel	53
Tabel 4.3.Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel (Bebas dan Terikat)	62
Tabel 5.1.Uji Validitas Instrumen Persepsi Harga (X_1).....	64
Tabel 5.2.Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Harga (X_1)	65
Tabel 5.3.Uji Validitas Instrumen <i>Physical Evidence</i> /Fasilitas (X_2)	66
Tabel 5.4.Uji Reliabilitas Instrumen <i>Physical Evidence</i> /Fasilitas (X_2).....	67
Tabel 5.5Uji Validitas Instrumen Kualitas Layanan (X_3).....	67
Tabel 5.6 Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Layanan (X_3)	68
Tabel 5.7Uji Validitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa (Y).....	69
Tabel 5.8Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa (Y).....	69
Tabel 5.9Distribusi Frekuensi Skor Persepsi Harga (X_1).....	71
Tabel 5.10Distribusi Frekuensi Skor <i>Physical Evidence</i> /Fasilitas (X_2).....	73
Tabel 5.11Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Layanan (X_3).....	75
Tabel 5.12Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Mahasiswa (Y)	77
Tabel 5.13.Rangkuman Perhitungan Statistisk Dasar	78
Tabel 5.14.Hasil Uji Normalitas Galat Variabel Penelitian Y atas X_1 , X_2 dan X_3	80
Tabel 5.15. Rangkuman hasil uji homogenitas Varians Y atas X_1 , Varians Y atas X_2 dan Varians Y atas X_3	83
Tabel 5.16.Multikolonieritas Data	84
Tabel 5.17.Uji Linearitas Regresi	88
Tabel 5.18.Tabel Anova Uji Signifikansi	88

Tabel 5.19. Koefisien Korelasi Antara Persepsi Harga (X_1) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)	90
Tabel 5.20. Uji Linearitas Regresi	91
Tabel 5.21. Tabel Anova Uji Signifikansi	91
Tabel 5.22. Koefisien Korelasi Antara <i>Physical Evidence</i> /Fasilitas (X_2) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)	93
Tabel 5.23. Tabel Uji Linearitas Regresi	94
Tabel 5.24. Tabel Anova Uji Signifikansi	94
Tabel 5.25. Koefisien Korelasi Antara Kualitas Layanan (X_3) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)	96
Tabel 5.26. Uji Linearitas Regresi	97
Tabel 5.27. Tabel Anova Uji Signifikansi	97
Tabel 5.27. Koefisien Korelasi	99
Tabel 5.28. Matrik Korelasi Antar Dimensi	100



DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Mahasiswa	28
Gambar III.2 Pengaruh Physical Evidence terhadap Kepuasan Mahasiswa	38
Gambar III.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa	42
Gambar III.5 Model Penelitian	48
Gambar V.1. Histogram Frekuensi Skor Persepsi Harga (X1)	72
Gambar V.2 Histogram Frekuensi Skor <i>Physical Evidence</i> / Fasilitas (X2)	74
Gambar V.3. Histogram Frekuensi Skor Kualitas Layanan (X3)	76
Gambar V.4. Histogram Frekuensi Skor Kepuasan Mahasiswa (Y)	77
Gambar V.8. Hasil Uji Normalitas	81
Gambar V.9 Histogram	81
Gambar V.10. Grafik Scatterplot	85
Gambar V.11 Grafik Regresi Linear Antara Persepsi Harga (X1) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)	89
Gambar V.12. Grafik Regresi Linear Antara <i>Physical Evidence</i> / Fasilitas (X2) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)	92
Gambar V.13. Grafik Regresi Linear Antara Kualitas Layanan (X3) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y)	95

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Penelitian
- Lampiran 3 : Uji Validitas dan Realiabilitas
- Lampiran 4 : Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 5 : Uji Persyaratan Syarat analisis
- Lampiran 6 : Uji Korelasi, Regresi Sederhana dan Regresi Ganda
- Lampiran 7 : Uji Korelasi Dimensi
- Lampiran 8 : Jadwal Palaksanaan Penyusunan Tesis
- Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup



UNIVERSITAS
MERCU BUANA