

ABSTRAK

Program Studi Teknik Industri adalah salah satu Program Studi di Universitas Kristen Maranatha, Bandung. Program Studi Teknik Industri UKM ini bertempat di Jl. Prof. drg. Surya Sumantri No 65 Bandung, Jawa Barat. Program Studi Teknik Industri mengalami penurunan jumlah calon mahasiswa baru dimulai pada tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 (rata-rata 7,497%/tahun). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelompokan faktor-faktor yang dipentingkan calon mahasiswa baru dalam memilih Program Studi Teknik Industri di suatu Universitas, mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Industri angkatan 2016 UKM, mengetahui prioritas perbaikan dari kinerja Program Studi Teknik Industri UKM, serta mengetahui strategi pemasaran yang dapat meningkatkan jumlah calon mahasiswa baru.

Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel yang mengacu pada konsep bauran pemasaran yaitu variabel 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*).

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner, dan juga observasi, serta wawancara singkat. Kuesioner penelitian terdiri dari 2 bagian, bagian pertama berisi pertanyaan mengenai profil responden. Bagian kedua adalah tingkat kepentingan faktor dan juga tingkat kinerja Program Studi Teknik Industri UKM. Kuesioner dibagikan kepada seluruh mahasiswa baru aktif angkatan 2016 yaitu sejumlah 94 mahasiswa aktif (*sampling jenuh*).

Profil responden diolah menggunakan *Pie Chart*, tingkat kepentingan diolah dengan *Cluster Analysis* dan didapatkan hasil yang terbaik adalah 2 cluster. Selain mengelompokkan, juga dapat diketahui variabel-variabel yang membedakan antar cluster. Tingkat kepentingan yang didapatkan dari hasil metode *Cluster Analysis* (variabel yang membedakan dan tidak membedakan), dan juga tingkat kinerja yang didapatkan dari penyebaran kuesioner lalu diolah dengan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui prioritas perbaikan terhadap setiap variabel, serta diolah dengan menggunakan Uji Hipotesis Kepuasan untuk melihat puas atau tidaknya responden terhadap variabel tersebut.

Cluster yang menjadi fokus analisis adalah Cluster 1, karena jumlah anggota cluster tersebut merupakan jumlah terbanyak dibandingkan dengan cluster 2. Selanjutnya IPA dan Uji Hipotesis dibuat untuk variabel yang membedakan dan tidak membedakan antar cluster. Untuk variabel yang membedakan antar cluster ada 15 variabel yang menjadi prioritas utama dan seluruh variabel (70 variabel) yang belum memberikan kepuasan. Untuk variabel yang tidak membedakan, ada 1 variabel yang menjadi prioritas utama dan seluruh variabel (3 variabel) yang belum memberikan kepuasan.

Usulan yang diprioritaskan yaitu mengganti fasilitas di dalam ruang kuliah dengan fasilitas yang layak untuk digunakan karena fasilitas tersebut merupakan sarana pendukung proses belajar mengajar, jika fasilitas tersebut sudah tidak layak dipakai lagi, maka perlu adanya penggantian karena jika tidak maka tentu akan mengganggu proses belajar mengajar.

DAFTAR ISI

COVER DEPAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iii
LEMBAR PUBLIKASI LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah.....	1-4
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Metode Pengumpulan Data.....	2-1
2.2 Sumber Data.....	2-4
2.3 Populasi dan Sampel.....	2-4
2.4 Teknik Sampling.....	2-4
2.5 Ukuran Sampel.....	2-7
2.6 Skala Pengukuran.....	2-8
2.7 Konsep STP.....	2-14
2.8 Konsep Bauran Pemasaran.....	2-16
2.9 Ketepatan Pengukuran.....	2-21
2.10 <i>Cluster Analysis</i>	2-26
2.11 <i>Importance Performance Analysis</i>	2-31
2.12 Uji Hipotesis.....	2-34

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	3-1
3.2 <i>Penjelasan</i> <i>Flowchart</i> Penelitian.....	3-3

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Alamat Prodi TI UKM.....	4-1
4.2 Struktur Organisasi Prodi TI UKM.....	4-1
4.3 Visi dan Misi Prodi TI UKM.....	4-2
4.4 Tujuan Prodi TI UKM.....	4-2
4.5 Sasaran Prodi TI UKM.....	4-3
4.6 Kuesioner Penelitian.....	4-3
4.7 Hasil Simpulan Pengumpulan Data.....	4-4

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengujian Validitas Konstruk.....	5-1
5.2 <i>Pie Chart</i>	5-1
5.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	5-11
5.4 <i>Cluster Analysis</i>	5-19
5.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	5-32
5.6 Uji Hipotesis Kepuasan.....	5-41
5.7 Analisis Gabungan.....	5-48
5.8 Usulan.....	5-51

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-6

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Pendaftar Calon Maba Prodi TI UKM TA 2013-2016	1-2
1.2	Persentase Penurunan Mahasiswa Baru yang Mendaftar Ulang	1-2
2.1	Ringkasan Skala	2-10
2.2	Ringkasan Validitas	2-26
2.3	Terima dan Tolak Hipotesis	2-35
3.1	Tabel Analisis Gabungan	3-23
4.1	Jabaran Mengenai Jumlah Kuesioner	4-4
4.2	Pekerjaan Orang Tua	4-4
4.3	Penghasilan Orang Tua Per Bulan	4-5
4.4	Ada/Tidaknya Saudara yang Berkuliah di UKM	4-5
4.5	Program Studi di UKM yang Diambil oleh Saudara	4-5
4.6	Media Elektronik yang Sering Dipakai	4-5
4.7	Saluran TV yang Sering Dilihat	4-6
4.8	Radio yang Sering Didengar	4-6
4.9	Media Cetak yang Sering Dibaca	4-6
4.10	Koran yang Sering Dibaca	4-6
4.11	Majalah yang Sering Dibaca	4-7
4.12	Media Sosial yang Sering Dipakai	4-7
4.13	Alasan Memilih Program Studi Teknik Industri UKM	4-7
4.14	Ada/Tidaknya Program Studi yang Dipilih Selain TI UKM	4-7
4.15	Program Studi yang Dipilih Selain TI di UKM	4-8
4.16	Ada/Tidaknya Program Studi yang Dipilih di Luar UKM	4-8
4.17	Program Studi Beserta Universitas yang Dipilih Selain UKM	4-9
4.18	Hal yang Paling Disukai oleh Responden	4-10
4.19	Hal yang Harus Diperbaiki oleh Prodi TI UKM	4-10
4.20	Total Perhitungan Tingkat Kepentingan	4-11
4.21	Total Perhitungan Tingkat Kinerja	4-14
5.1	Kesimpulan <i>Pie Chart</i>	5-11
5.2	Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan	5-13

5.3	Pengujian Validitas Kepentingan Setelah Membuang Variabel	5-15
5.4	Pengujian Validitas Tingkat Kinerja	5-17
5.5	Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-19
5.6	Pengujian Reliabilitas Tingkat Kinerja	5-19
5.7	<i>Iteration History Cluster</i> pada <i>Output</i>	5-21
5.8	ANOVA pada <i>Output</i>	5-22
5.9	Variabel yang Terdapat Perbedaan Antar Cluster	5-25
5.10	Jumlah Responden untuk Tiap Cluster	5-26
5.11	<i>Final Cluster</i> pada <i>Output</i>	5-27
5.12	<i>Cross Tabulation</i> Prodi Selain TI di UKM	5-30
5.13	<i>Cross Tabulation</i> Prodi di Luar UKM	5-30
5.14	<i>Cross Tabulation</i> Hal yang Paling Disukai	5-31
5.15	<i>Cross Tabulation</i> Hal yang Harus Diperbaiki	5-32
5.16	Kesimpulan <i>Cross Tabulation</i>	5-32
5.17	Nilai Rata-Rata Kinerja dan Kepentingan Cluster 1	5-34
5.18	Detail Variabel Kuadran 1 Cluster 1	5-37
5.19	Detail Variabel Kuadran 2 Cluster 1	5-38
5.20	Detail Variabel Kuadran 3 Cluster 1	5-39
5.21	Nilai Kinerja dan Kepentingan Variabel Tidak Membedakan	5-39
5.22	Detail Kuadran Variabel yang Tidak Membedakan	5-40
5.23	Uji Hipotesis Kepuasan Cluster 1	5-43
5.24	Ringkasan Hasil Kesimpulan Uji Hipotesis Kepuasan Cluster 1	5-45
5.25	Uji Hipotesis Kepuasan Variabel yang Tidak Membedakan	5-48
5.26	Ringkasan Uji Hipotesis Kepuasan Variabel Tidak Membedakan	5-48
5.27	Prioritas Perbaikan	5-49
6.1	Detail Variabel Kuadran 1 Cluster 1	6-2
6.2	Detail Variabel Kuadran 2 Cluster 1	6-2
6.3	Detail Variabel Kuadran 3 Cluster 1	6-3
6.4	Detail Variabel yang Tidak Membedakan	6-3
6.5	Usulan Strategi Pemasaran	6-3

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
2.1	Macam-Macam Teknik Sampling	2-5
2.2	Kuadran IPA	2-33
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.2	Kuadran IPA	3-19
3.3	Wilayah Kristis Uji Z	3-21
4.1	Struktur Organisasi Prodi TI UKM	4-1
5.1	Pekerjaan Orang Tua Responden	5-2
5.2	Penghasilan Orang Tua Responden	5-2
5.3	Ada/Tidaknya Saudara yang Berkuliah di UKM	5-3
5.4	Program Studi Saudara yang Berkuliah di UKM	5-3
5.5	Media Elektronik yang Sering Dipakai	5-4
5.6	Saluran TV yang Sering Ditonton	5-4
5.7	Radio yang Sering Didengar	5-5
5.8	Media Cetak yang Sering Dibaca	5-5
5.9	Koran yang Sering Dibaca	5-6
5.10	Majalah yang Sering Dibaca	5-6
5.11	Media Sosial yang Sering Dipakai	5-7
5.12	Alasan Responden Memilih Prodi TI UKM	5-7
5.13	Ada/Tidaknya Pilihan Selain Prodi TI di UKM	5-8
5.14	Pilihan Program Studi di UKM	5-8
5.15	Ada/Tidaknya Pilihan Program Studi di Luar UKM	5-9
5.16	Pilihan Program Studi di Luar UKM	5-9
5.17	Hal yang Disukai oleh Responden	5-10
5.18	Hal yang Harus Diperbaiki oleh Prodi TI UKM	5-10
5.19	Contoh Pengelompokan Cluster pada <i>Data View</i>	5-21
5.20	Diagram IPA Bagian I Cluster 1 (Variabel 1-4, 6-35, 37)	5-35
5.21	Diagram IPA Bagian II Cluster 1 (Variabel 38-69, 71-73)	5-36
5.22	Diagram IPA Variabel yang Tidak Membedakan	5-40
5.23	Wilayah Kritis Variabel 1 Cluster 1	5-42

5.24 Wilayah Kritis Variabel 5 (Variabel Tidak Membedakan)	5-47
5.25 Alat Penguat Sinyal WiFi	5-52
5.26 Status Akreditasi Prodi TI UKM	5-52
5.27 Salah Satu Program Beasiswa di Maranatha	5-53
5.28 Alat untuk Mempercepat Sirkulasi Udara	5-54
5.29 Alat Penjaga Suhu Udara (<i>Air Conditioner</i>)	5-57
5.30 Keadaan Komputer yang Ada di Setiap Ruang Kuliah	5-57
5.31 Penampilan Gedung Serba Guna	5-59
5.32 Papan Nama Ruang Dosen yang Tidak Menyebutkan Nama Dosen	5-59
5.33 Desain Interior di Sekitar Tata Usaha Prodi TI	5-60
5.34 Desain Interior di Sekitar Laboratorium	5-62
5.35 Contoh Pengenalan Saat Kunjungan ke Kampus UKM	5-63
5.36 Contoh Hal yang Dapat Dicoba Saat Pameran di Kampus UKM	5-64
5.37 Informasi Mengenai Lowongan Pekerjaan	5-65
5.38 Kondisi Kualitas Fasilitas Laboratorium Komputer	5-68
5.39 Contoh Program Kerja yang Diadakan	5-70
5.40 Contoh Bank yang Dapat Diajak Kerjasama	5-70
5.41 Mempertahankan Kemudahan dalam Mendapatkan Informasi	5-71
5.42 Kondisi Tata Letak Ruang LabKomp-A Basement 1	5-72
5.43 Kondisi Tata Letak Ruang Kuliah	5-73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	1
2	Lampiran Data Mentah	1
3	Lampiran Data untuk Pengolahan dengan Program SPSS	1
4	Pembagian Berdasarkan 3 dan 4 Cluster	1
5	Tabel Nilai R	1
6	Tabel Distribusi Z	1

