

## ABSTRAK

Sejak awal berdiri hingga sekarang, Universitas Kristen Maranatha (UKM) telah berkembang menjadi salah satu perguruan tinggi yang memiliki reputasi yang baik. Namun beberapa tahun terakhir terjadi penurunan jumlah siswa SMA yang mendaftar ke UKM yaitu pada tahun 2002 jumlah calon mahasiswa yg mendaftar adalah 8856 orang, tahun 2003 turun 10.79 %, tahun 2004 turun 22.13 %. Pada tahun 2005, UKM menambah program studi baru dan jumlah calon mahasiswa yang mendaftar pada tahun 2005 meningkat 15.86 %, tetapi pada tahun 2006 kembali turun sebesar 8.84 %. Meskipun pada tahun 2007 terjadi peningkatan tetapi hanya 2.71 %. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan (dipentingkan) siswa SMA dalam memilih perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan agar terjadi peningkatan jumlah siswa SMA yang mendaftar ke UKM.

Model penelitian yang digunakan adalah model 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical evidence* dan *Process*). Langkah selanjutnya adalah penyusunan kuesioner. Kuesioner dibagi menjadi tiga bagian, bagian I tentang profil responden, bagian II faktor-faktor yang dipentingkan mengenai perguruan tinggi dan bagian III respon terhadap promosi. Kuesioner yang telah disusun terlebih dahulu diuji validitas konstruk oleh para ahli. Setelah dinyatakan valid, kuesioner disebar kepada calon mahasiswa yang mengikuti ujian saringan masuk UKM. Data yang diolah adalah data kuesioner yang diisi oleh siswa yang berasal dari SMA di wilayah Sumatra. Data tersebut kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel kemudian diolah. Bagian I dengan *pie chart* dan histogram, bagian II diolah dengan *Cluster Analysis* menggunakan metode *K-means cluster* untuk memisahkan responden menjadi beberapa klaster. Dan kuesioner bagian III diolah menggunakan regresi dengan metode *Stepwise* yang bertujuan untuk mencari variabel dependen dan variabel independen. Setelah diolah kemudian dianalisis.

Dari hasil pengolahan data dan analisis dapat diperoleh data tentang profil responden, 44 faktor yang dipentingkan oleh calon mahasiswa, lima teratas faktor tersebut antara lain kemudahan lulusan dalam mencari pekerjaan setelah lulus kuliah, staf pengajar yang berkualitas dan berpengalaman (kompeten), tersedianya ruang kuliah yang nyaman, adanya fasilitas komputer untuk mendukung proses pembelajaran mahasiswa dan adanya fasilitas yang lengkap di dalam ruang kuliah (OHP, LCD, laptop/komputer, dll). Untuk respon terhadap promosi, responden merasa puas terhadap promosi yang telah dilakukan, dan variabel dependen yang terpilih adalah kejelasan informasi mengenai perguruan tinggi melalui televisi.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis dapat diberikan beberapa usulan, antara lain : memperbaiki akreditasi jurusan yang ditawarkan (minimal B), memperbanyak kesempatan untuk pertukaran pelajar ke luar negeri, menambah fasilitas sarana olahraga, meningkatkan perhatian kepada pemeluk agama lain (selain Kristen) untuk melakukan kegiatan keagamaan secara rutin, tim promosi menyertakan faktor-faktor yang dipentingkan pada saat promosi, tim promosi memberi Video CD berisi tentang UK Maranatha secara lengkap pada saat melakukan promosi.

## **KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH**

Tugas akhir ini merupakan tugas yang harus diselesaikan dalam rangka memenuhi persyaratan akademik untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Kristen Maranatha.

Pelaksanaan Tugas Akhir yang berjudul ” Usulan Bauran Pemasaran dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Baru Universitas Kristen Maranatha (Studi Kasus Siswa SMA di Wilayah Sumatra) “ dilakukan di Universitas Kristen Maranatha (UKM) dengan objek penelitiannya yaitu siswa SMA yang mengikuti Ujian Saringan Masuk UKM yang berasal dari Sumatra. Laporan Tugas Akhir Ini terdiri dari enam bab, yaitu :

Bab 1 Pendahuluan

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Pertama-tama penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik.

Dalam penyusunan dan penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, penulis dibantu oleh berbagai pihak. Bantuan, bimbingan dan dorongan motivasi dari mereka sangat penting dan berarti dalam meningkatkan motivasi penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Jimmy Gozaly, ST., MT selaku dosen pembimbing dan Ketua Jurusan Teknik Industri yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran serta rasa sabar dalam memberikan pengarahan maupun wawasan baru yang lebih luas demi terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini.

2. Ibu Indah Victoria, ST., MT, Ibu Melina Hermawan, ST., MT dan Bapak Arif Suryadi, ST.,MT sebagai Dosen Narasumber dan Penguji yang telah meluangkan waktu, memberi masukan dan kritikan kepada penulis untuk Laporan Tugas Akhir ini agar menjadi lebih baik.
3. Ibu Christina, ST.,MT, selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Yulianti, ST., MT dan Rudijanto Muiz, ST., MT yang telah banyak memberi masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Staff Dosen Teknik Industri yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama kuliah di Teknik Industri UKM.
6. Staff TU Teknik Industri (Ibu Citra, Bapak Adjat, Bapak Asep, Bapak Andre, Bapak Yadi dan Bapak Badru) terimakasih atas kerjasamanya dan informasi-informasi mengenai Tugas Akhir.
7. Staff Humas Universitas Kristen Maranatha yang telah banyak membantu penulis dalam mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Ngkong Ayong tercinta yang telah bekerja keras untuk memberi dukungan kepada penulis, baik secara materil maupun moril, untuk dapat menyelesaikan pendidikan sampai mendapatkan gelar S1.
9. Cek Ahok yang telah berusaha keras agar penulis dapat menyelesaikan studi di UKM. Papa, Mama, Cek Dede, O Melan dan seluruh anggota keluarga yang lain di Majalaya yang telah memberi dukungan, nasihat dan doa kepada penulis.
10. Adikku tercinta, Ogi Riyana, terimakasih atas doa dan perhatian yang telah diberikan.
11. Nita yang dengan sabar terus memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Terimakasih atas perhatian dan doa yang telah diberikan.

12. Rekan-rekan tim peneliti Michael, Yuliana, Lilianti dan Meilia yang telah bekerjasama, memberi saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
13. Vicky, terimakasih pinjaman laptopnya.
14. Teman-teman terbaikku, Vicky, Sandra, Adi, Christine, Chandra, Sylvia, Peter, Billy, Hendrik, Malvin yang telah memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
15. Teman-teman seperjuangan di Teknik Industri angkatan 2004 yang terus saling mendukung.
16. Semua pihak secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis telah berusaha untuk menyusunnya sebaik mungkin, namun penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca demi kesempurnaan penulisan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap agar penyusunan Laporan Tugas Akhir ini bisa berguna bagi Universitas Kristen Maranatha untuk meningkatkan jumlah calon mahasiswa baru.

Bandung, Juni 2008

Penulis

# DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1	
PENDAHULUAN.....	1-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah .....	1-2
1.4 Perumusan Masalah.....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	2-1
2.2 Populasi dan Sampel.....	2-2
2.3 Skala Pengukuran.....	2-5
2.4 Validitas dan reliabilitas Instrumen.....	2-6
2.4.1 Pengujian Validitas Instrumen.....	2-6
2.4.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-7
2.5 Jasa .....	2-8
2.5.1 Definisi Jasa.....	2-8
2.5.2 Karakteristik jasa.....	2-8
2.6 Kualitas Jasa.....	2-10
2.6.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	2-10
2.6.2 Definisi Kualitas Jasa.....	2-10
2.6.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	2-11

2.7 Promosi.....	2-13
2.7.1 Konsep promosi.....	2-13
2.7.2 Menentukan Tujuan Komunikasi.....	2-14
2.8 Bauran Pemasaran.....	2-15
2.9 Analisis Klaster.....	2-17
2.9.1 Langkah-langkah Analisis klaster.....	2-17
2.10 Analisis Regresi.....	2-18
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>3-1</b>
3.1 Penelitian Pendahuluan.....	3-4
3.2 Identifikasi Masalah.....	3-4
3.3 Tinjauan Pustaka.....	3-4
3.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	3-4
3.5 Perumusan Masalah.....	3-5
3.6 Tujuan Penelitian.....	3-6
3.7 Penentuan Model Penelitian dan Variabel Penelitian.....	3-6
3.8 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	3-8
3.9 Uji Validitas Konstruk.....	3-8
3.10 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel.....	3-9
3.11 Pengumpulan Data.....	3-9
3.12 Uji Validitas.....	3-10
3.13 Uji reliabilitas.....	3-10
3.14 Pengolahan Data.....	3-11
3.15 Analisis.....	3-11
3.16 Kesimpulan dan Saran.....	3-12
<b>BAB 4 PENGUMPULAN DATA.....</b>	<b>4-1</b>
4.1 Sejarah Perusahaan.....	4-1
4.2 Struktur Organisasi.....	4-4
4.3 Penyusunan Kuesioner.....	4-5
4.4 Teknik Sampling.....	4-5
4.5 Pengumpulan Data .....	4-5

BAB 5 ANALISIS.....	5-1
5.1 Pengolahan Data dan Interpretasi... ..	5-1
5.1.1 Bagian I Profil Responden.....	5-1
5.1.2 Bagian II Hal-hal yang Dipentingkan mengenai Perguruan Tinggi.....	5-9
5.1.2.1 Uji Validitas Kuesioner Bagian II.....	5-9
5.1.2.2 Uji Reliabilitas Kuesioner bagian II.....	5-13
5.1.2.3 Koefisien Keragaman.....	5-14
5.1.2.4 Analisis Klaster.....	5-16
5.1.3 Respon Terhadap Promosi.....	5-24
5.1.3.1 Uji Validitas Kuesioner Bagian III.....	5-24
5.1.3.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian III.....	5-26
5.1.3.3 Koefisien Keragaman.....	5-26
5.1.3.4 Regresi.....	5-27
5.2 Analisis.....	5-30
5.2.1 Analisis Faktor-faktor yang Dipentingkan Mengenai Perguruan Tinggi.....	5-30
5.2.2 Kepuasan Terhadap Promosi yang Telah Dilakukan oleh Pihak Universitas Kristen Maranatha Saat Ini .....	5-47
5.2.3 Analisis Pengaruh Promosi yang Telah Dilakukan Pihak Universitas Terhadap Minat Siswa SMA dalam Memilih Universitas Kristen Maranatha.....	5-54
5.3 Usulan Strategi Pemasaran.....	5-55
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	6-1
6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.1.1 Faktor – faktor yang dipentingkan oleh siswa SMA dalam memilih sebuah perguruan tinggi.....	6-1
6.1.2 Penyebab / faktor memilih UK Maranatha.....	6-2
6.1.3 Faktor-faktor yang telah disediakan oleh UK Maranatha.....	6-2

6.1.4 Kepuasan terhadap promosi yang telah dilakukan oleh pihak UK Maranatha saat ini.....	6-4
6.1.5 Pengaruh Promosi yang Telah Dilakukan Pihak Universitas Terhadap Minat Siswa SMA dalam Memilih Universitas Kristen Maranatha.....	6-6
6.1.6 Profil Responden.....	6-6
6.2 Saran.....	6-7
6.2.1 Saran untuk Diterapkan.....	6-7
6.2.2 Saran untuk Penelitian Lebih Lanjut.....	6-9

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR PENGUJI

DATA PENULIS



## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Variabel Penelitian	3-7
5.1	Pekerjaan Orangtua	5-1
5.2	Penghasilan Orangtua Setiap Bulan	5-2
5.3	Asal SMA	5-2
5.4	Jurusan / Program Studi yang Diminati	5-4
5.5	Perguruan Tinggi Lain yang Diminati	5-5
5.6	Faktor yang Mendorong Dalam memilih Perguruan Tinggi	5-6
5.7	Sumber Informasi	5-7
5.8	Faktor Pendorong Memilih UKM	5-8
5.9	Output SPSS Mengenai Uji Validitas Kuesioner Bagian II	5-11
5.10	Rekapitulasi Uji Validitas Kepentingan	5-12
5.11	Output SPSS Mengenai Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian II	5-13
5.12	Standar Deviasi, rata-rata dan koef. keragaman kuesioner bagian II	5-14
5.13	Final Cluster Centers	5-17
5.14	ANOVA Kuesioner Bagian II	5-18
5.15	Jumlah dan Persentase Responden untuk Masing-masing Klaster	5-20
5.16	Tabel Pengelompokan Variabel berdasarkan Prioritas Kepentingan	5-21
5.17	Pengelompokan Prioritas Variabel-variabel Kepentingan	5-22
5.18	Output SPSS Mengenai Uji Validitas Kuesioner Bagian III	5-25
5.19	Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner bagian III	5-25
5.20	Output SPSS Mengenai Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian II	5-26
5.21	Standar Deviasi, Rata-rata dan Koefisien Keragaman Kuesioner bagian III	5-27

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
5.22	Model Summary Kuesioner bagian III	5-28
5.23	ANOVA Kuesioner Bagian III	5-28
5.24	Coefficients Kuesioner Bagian III	5-29
5.25	Daftar Akreditasi	5-37
5.26	Unit kegiatan yang disediakan UK Maranatha	5-41
5.27	Ringkasan faktor-faktor yang dipentingkan dan pemenuhannya	5-45
5.28	Perhitungan Skor Variabel 1 Kuesioner Bagian III	5-47
5.29	Perhitungan Skor Variabel 2 Kuesioner Bagian III	5-47
5.30	Perhitungan Skor Variabel 3 Kuesioner Bagian III	5-48
5.31	Perhitungan Skor Variabel 4 Kuesioner Bagian III	5-49
5.32	Perhitungan Skor Variabel 5 Kuesioner Bagian III	5-49
5.33	Perhitungan Skor Variabel 6 Kuesioner Bagian III	5-50
5.34	Perhitungan Skor Variabel 7 Kuesioner Bagian III	5-50
5.35	Perhitungan Skor Variabel 8 Kuesioner Bagian III	5-51
5.36	Perhitungan Skor Variabel 9 Kuesioner Bagian III	5-52
5.37	Perhitungan Skor Variabel 10 Kuesioner Bagian III	5-52
5.38	Perhitungan Skor Variabel 11 Kuesioner Bagian III	5-53
5.39	Perhitungan Skor Variabel 12 Kuesioner Bagian III	5-54
6.1	Pengelompokan Prioritas Variabel-variabel Kepentingan	6-1

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Teknik Sampling	2-3
2.2	Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi	2-14
2.3	Langkah-langkah Analisis Klaster	2-17
3.1	Sistematika Penelitian	3-1
4.1	Struktur Organisasi Universitas Kristen Maranatha	4-4
5.1	<i>Pie Chart</i> Pekerjaan Orangtua	5-1
5.2	<i>Pie Chart</i> Penghasilan Orangtua	5-2
5.3	Grafik Asal SMA	5-3
5.4	Grafik Jurusan yang Diminati	5-4
5.5	Grafik Perguruan Tinggi Lain	5-5
5.6	<i>Pie Chart</i> Faktor Pendorong	5-6
5.7	<i>Pie Chart</i> Sumber Informasi	5-7
5.8	<i>Pie Chart</i> Faktor Pendorong Memilih UKM	5-8
5.9	Grafik uji F untuk Pengolahan Kuesioner Bagian II	5-19
5.10	Grafik Uji F untuk Pengolahan Kuesioner Bagian III	5-29
5.11	Grafik Kepuasan Terhadap Variabel 1	5-47
5.12	Grafik Kepuasan Terhadap Variabel 2	5-48
5.13	Grafik Kepuasan Terhadap Variabel 3	5-48
5.14	Grafik Kepuasan Terhadap Variabel 4	5-49
5.15	Grafik Kepuasan Terhadap Variabel 5	5-49
5.16	Grafik Kepuasan Terhadap Variabel 6	5-50
5.17	Grafik Kepuasan Terhadap Variabel 7	5-51
5.18	Grafik Kepuasan Terhadap Variabel 8	5-51
5.19	Grafik Kepuasan Terhadap Variabel 9	5-52
5.20	Grafik Kepuasan Terhadap Variabel 10	5-53
5.21	Grafik Kepuasan Terhadap Variabel 11	5-53
5.22	Grafik Kepuasan Terhadap Variabel 12	5-54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
A	Data Mentah	A-1
B	Output SPSS	B-1
C	Kuesioner Penelitian	C-1
D	Tabel III Nilai-nilai r Produk Moment	D-1
E	Tabel XII Nilai-nilai untuk Distribusi F	E-1
F	Tabel II Nilai-nilai dalam Distribusi t	F-1