

ABSTRAK

Saat ini kota Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki beberapa fakultas terkemuka yang menawarkan beragam pilihan fakultas dan jurusan, salah satunya adalah Universitas Kristen Maranatha (UKM), dengan banyaknya perguruan tinggi tersebut membuat anak-anak SMA memiliki kesempatan untuk memilih universitas yang sesuai dengan minatnya.

Setelah melakukan penelitian pendahuluan, terdapat hal yang menjadi perhatian, yaitu terjadinya penurunan jumlah siswa yang masuk ke Universitas Kristen Maranatha (UKM) tiap tahunnya. Karena hal itu dilakukan penelitian mengenai faktor yang dipentingkan seorang siswa dalam memilih perguruan tinggi dan kepuasan terhadap promosi yang telah dilakukan pihak Universitas Kristen Maranatha (UKM), dengan cara penyebaran kuesioner yang terdiri atas 3 bagian. Kuesioner dibagikan kepada siswa SMA BPK 1, 2, 3, dan Aloysius 1, 2 yang melakukan Ujian Saringan Masuk (USM) pada tanggal 16 Desember 2007 dan 28 Januari 2008. Untuk kemudian diolah dan dianalisa faktor apa yang dipentingkan oleh seorang anak SMA dalam memilih sebuah universitas dan bagaimana kepuasan siswa SMA terhadap promosi yang telah dilakukan Universitas Kristen Maranatha (UKM).

Dari hasil penyebaran kuesioner yang terdiri dari 3 bagian, bagian pertama adalah profil responden yang dijelaskan dalam *pie chart*, bagian kedua adalah hal-hal yang dipentingkan mengenai perguruan tinggi yang diolah dengan menggunakan analisis klaster, bagian ketiga adalah respon terhadap promosi yang diolah dengan menggunakan metode regresi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 2 variabel yang dianggap penting tetapi belum dipenuhi UKM, yaitu variabel beasiswa bagi siswa berprestasi dan tersedianya fasilitas penjualan alat tulis di dalam perguruan tinggi dan beberapa faktor yang dianggap penting oleh siswa, seperti adanya berbagai tempat makan di sekitar perguruan tinggi; adanya fasilitas umum (wartel, warnet, minimarket, dll.) di sekitar perguruan tinggi; adanya penerimaan program penelusuran minat dan kemampuan (PMDK) untuk menerima siswa berprestasi tanpa ujian saringan masuk, faktor yang mempengaruhi siswa SMA memilih UKM dikarenakan adanya jurusan yang diminati, kepuasan terhadap promosi yang telah dilakukan oleh pihak UKM saat ini dirasakan kurang.

Berdasarkan hasil analisa, disarankan beberapa perbaikan, yaitu pertukaran pelajar ke luar negeri dapat dikembangkan/dilakukan pada setiap jurusan, pihak UKM mempertimbangkan untuk membangun/menambah sebuah lokasi untuk parkir, pihak UKM melakukan penambahan fasilitas olah raga, tim promosi lebih memberikan penjelasan yang mendalam dan terperinci mengenai hal-hal yang berkaitan dengan UKM misalnya saja mengenai biaya yang dikeluarkan, ruang lingkup pembelajaran dari masing-masing fakultas yang ada di UKM.

DAFTAR ISI

Abstrak	iv
Kata Pengantar dan Ucapan Terima Kasih	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xix

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Batasan dan Asumsi	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-2
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematika Penulisan	1-3

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Riset/penelitian.....	2-1
2.2 Jasa	2-1
2.2.1 Pengertian Jasa.....	2-1
2.2.2 Konsep dan Pengertian Jasa.....	2-2
2.2.3 Klasifikasi Jasa	2-2
2.2.4 Karakteristik Jasa	2-5
2.3 Bauran Pemasaran.....	2-6
2.4 Teknik pengumpulan data	2-9
2.5 Populasi dan Sampel	2-10
2.6 Teknik Sampling	2-10
2.7 Skala Pengukuran.....	2-12

2.7.1	Macam-macam Skala Pengukuran.....	2-12
2.7.2	Tipe Skala Pengukuran	2-13
2.8	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-14
2.8.1	Pengujian Validitas Instrumen.....	2-15
2.8.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-16
2.9	Analisis Kluster	2-18
2.9.1	Pembagian Analisis Kluster	2-18
2.9.2	Langkah-langkah analisis kluster.....	2-18
2.10	Regresi Linear	2-19
2.10.1	Regresi Linear Berganda (<i>Multiple Linear Regretion</i>).....	2-19
2.10.2	Asumsi Klasik dalam Regresi.....	2-20

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan.....	3-5
3.2	Identifikasi Masalah	3-5
3.3	Tinjauan Pustaka	3-5
3.4	Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-5
3.5	Perumusan Masalah	3-6
3.6	Tujuan Penelitian	3-6
3.7	Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-7
3.8	Penyusunan Kuesioner	3-9
3.9	Pengujian Validitas Konstruk	3-9
3.10	Pengumpulan Data	3-9
3.11	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	3-10
3.12	Pengolahan Data	3-11
3.13	Analisis.....	3-12
3.14	Usulan perbaikan.....	3-12
3.15	Kesimpulan dan Saran	3-12

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.2	Struktur Organisasi	4-3
4.3	Pengumpulan Data Awal	4-4
4.4	Teknik Sampel	4-6
4.5	Skala Pengukuran.....	4-6
4.6	Pengumpulan Data	4-7

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Profil Responden (Bagian I)	5-1
5.1.1	BPK.....	5-1
5.1.2	Aloysius	5-11
5.2	Hal-hal yang dipentingkan mengenai perguruan tinggi (Bagian II)	5-21
5.2.1	Pengujian Validitas	5-21
5.2.1.1	BPK	5-22
5.2.1.2	Aloysius	5-24
5.2.2	Pengujian Reliabilitas	5-25
5.2.2.1	BPK	5-25
5.2.2.2	Aloysius	5-26
5.2.3	Analisis Klaster.....	5-26
5.2.3.1	BPK	5-26
5.2.3.2	Aloysius	5-43
5.2.4	Koefisien Keragaman	5-59
5.2.4.1	BPK	5-60
5.2.4.2	Aloysius	5-64
5.3	Respon Terhadap Promosi (Bagian III)	5-68
5.3.1	Pengujian Validitas	5-68
5.3.1.1	BPK	5-68
5.3.1.2	Aloysius	5-69
5.3.2	Pengujian Reliabilitas	5-70
5.3.2.1	BPK	5-70

5.3.2.2	Aloysius	5-71
5.3.3	Regresi	5-71
5.3.3.1	BPK	5-71
5.3.3.2	Aloysius	5-74
5.3.4	Pengujian Model	5-76
5.3.4.1	BPK	5-77
5.3.4.1.1	Uji Linearitas	5-77
5.3.4.1.2	Uji Nonmultikolinearitas	5-77
5.3.4.2	Aloysius	5-78
5.3.4.2.1	Uji Linearitas	5-78
5.3.4.2.2	Uji Nonmultikolinearitas	5-78
5.3.5	Analisis kepuasan terhadap respon promosi	5-79
5.3.5.1	BPK	5-79
5.3.5.2	Aloysius	5-94
5.3.6	Koefisien Keragaman	5-107
5.3.6.1	BPK	5-108
5.3.6.2	Aloysius	5-109
5.3.7	Usulan Strategi Pemasaran	5-116
5.3.7.1	Produk.....	5-116
5.3.7.2	Price	5-116
5.3.7.3	Place.....	5-117
5.3.7.4	Promotion	5-117
5.3.7.5	Physical Evidence	5-117
5.3.7.6	People	5-117
5.3.7.7	Process	5-118

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran.....	6-7
6.2.1	Saran untuk diterapkan	6-7

6.2.2	Saran untuk penelitian lebih lanjut	6-8
-------	---	-----

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
Gambar 2.1	Teknik Sampling	2-10
Gambar 2.2	Langkah-langkah analisis klaster	2-18
Gambar 3.1	Bagan Sistematis Metodologi Penelitian	3-1
Gambar 4.1	Struktur Organisasi UKM	4-3
Gambar 5.1	Pie chart pekerjaan orang tua siswa BPK	5-1
Gambar 5.2	Pie chart penghasilan orang tua siswa BPK	5-2
Gambar 5.3	Histogram asal SMA siswa BPK	5-3
Gambar 5.4	Histogram jurusan program studi yang diminati siswa BPK	5-5
Gambar 5.5	Histogram perguruan tinggi selain UKM yang diminati siswa BPK	5-6
Gambar 5.6	Pie chart alasan memilih perguruan tinggi selain UKM oleh siswa BPK	5-7
Gambar 5.7	Pie chart informasi mengenai UKM yang didapat siswa BPK	5-9
Gambar 5.8	Pie chart alasan memilih UKM oleh siswa BPK	5-10
Gambar 5.9	Pie chart pekerjaan orang tua siswa Aloysius	5-12
Gambar 5.10	Pie chart penghasilan orang tua siswa Aloysius	5-13
Gambar 5.11	Pie chart asal SMA siswa Aloysius	5-14
Gambar 5.12	Pie chart jurusan program studi yang diminati siswa Aloysius	5-16
Gambar 5.13	Pie chart perguruan tinggi selain UKM yang diminati siswa Aloysius	5-17
Gambar 5.14	Pie chart alasan memilih perguruan tinggi selain UKM oleh siswa Aloysius	5-18
Gambar 5.15	Pie chart informasi mengenai UKM	

	yang didapat siswa Aloysius	5-19
Gambar 5.16	Pie chart alasan memilih UKM oleh siswa Aloysius	5-20
Gambar 5.17	Grafik F tabel untuk BPK	5-30
Gambar 5.18	Grafik F tabel untuk Aloysius	5-46
Gambar 5.19	Grafik uji T untuk BPK	5-73
Gambar 5.20	Grafik uji T untuk Aloysius	5-75
Gambar 5.21	Grafik uji linearitas untuk BPK	5-77
Gambar 5.22	Grafik uji linearitas untuk Aloysius	5-78
Gambar 5.23	Grafik Pembobotan variabel X1 untuk BPK	5-80
Gambar 5.24	Grafik Pembobotan variabel X2 untuk BPK	5-81
Gambar 5.25	Grafik Pembobotan variabel X3 untuk BPK	5-82
Gambar 5.26	Grafik Pembobotan variabel X4 untuk BPK	5-83
Gambar 5.27	Grafik Pembobotan variabel X5 untuk BPK	5-84
Gambar 5.28	Grafik Pembobotan variabel X6 untuk BPK	5-85
Gambar 5.29	Grafik Pembobotan variabel X7 untuk BPK	5-86
Gambar 5.30	Grafik Pembobotan variabel X8 untuk BPK	5-87
Gambar 5.31	Grafik Pembobotan variabel X9 untuk BPK	5-88
Gambar 5.32	Grafik Pembobotan variabel X10 untuk BPK	5-89
Gambar 5.33	Grafik Pembobotan variabel X11 untuk BPK	5-91
Gambar 5.34	Grafik Pembobotan variabel X12 untuk BPK	5-92
Gambar 5.35	Grafik Pembobotan variabel Y untuk BPK	5-93
Gambar 5.36	Grafik Pembobotan variabel X1 untuk Aloysius	5-95
Gambar 5.37	Grafik Pembobotan variabel X2 untuk Aloysius	5-96
Gambar 5.38	Grafik Pembobotan variabel X3 untuk Aloysius	5-97
Gambar 5.39	Grafik Pembobotan variabel X4 untuk Aloysius	5-98
Gambar 5.40	Grafik Pembobotan variabel X5 untuk Aloysius	5-99
Gambar 5.41	Grafik Pembobotan variabel X6 untuk Aloysius	5-100
Gambar 5.42	Grafik Pembobotan variabel X7 untuk Aloysius	5-101
Gambar 5.43	Grafik Pembobotan variabel X8 untuk Aloysius	5-102
Gambar 5.44	Grafik Pembobotan variabel X10 untuk Aloysius	5-103

Gambar 5.45	Grafik Pembobotan variabel X11 untuk Aloysius	5-104
Gambar 5.46	Grafik Pembobotan variabel X12 untuk Aloysius	5-105
Gambar 5.47	Grafik Pembobotan variabel Y untuk Aloysius	5-106

DAFTAR TABEL

<u>Tabel</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
Tabel 5.1	Pekerjaan orang tua siswa BPK	5-1
Tabel 5.2	Penghasilan orang tua siswa BPK	5-2
Tabel 5.3	Asal SMA siswa BPK	5-3
Tabel 5.4	Jurusan program studi yang diminati siswa BPK	5-4
Tabel 5.5	Perguruan tinggi selain UKM yang diminati siswa BPK	5-5
Tabel 5.6	Alasan memilih perguruan tinggi selain UKM oleh siswa BPK	5-7
Tabel 5.7	Informasi mengenai UKM yang didapat siswa BPK	5-8
Tabel 5.8	Alasan memilih UKM oleh siswa BPK	5-10
Tabel 5.9	Pekerjaan orang tua siswa Aloysius	5-11
Tabel 5.10	Penghasilan orang tua siswa Aloysius	5-12
Tabel 5.11	Asal SMA siswa Aloysius	5-13
Tabel 5.12	Jurusan program studi yang diminati siswa Aloysius	5-14
Tabel 5.13	Perguruan tinggi selain UKM yang diminati siswa Aloysius	5-16
Tabel 5.14	Alasan memilih perguruan tinggi selain UKM oleh siswa Aloysius	5-17
Tabel 5.15	Informasi mengenai UKM yang didapat siswa Aloysius	5-19
Tabel 5.16	Alasan memilih UKM oleh siswa Aloysius	5-20
Tabel 5.17	Rekapitulasi uji validitas kepentingan BPK	5-22
Tabel 5.18	Rekapitulasi uji validitas kepentingan Aloysius	5-24
Tabel 5.19	Rekapitulasi uji reliabilitas kepentingan BPK	5-25

Tabel 5.20	Rekapitulasi uji reliabilitas kepentingan Aloysius	5-26
Tabel 5.21	Rekapitulasi perhitungan jumlah responden tiap kluster untuk BPK	5-26
Tabel 5.22	Rekapitulasi final kluster untuk BPK	5-27
Tabel 5.23	Hasil uji ANOVA untuk BPK	5-29
Tabel 5.24	Prioritas kepentingan untuk BPK	5-31
Tabel 5.25	Jurusan/Program studi yang disediakan UKM untuk BPK	5-34
Tabel 5.26	Akreditasi jurusan/Program studi UKM untuk BPK	5-36
Tabel 5.27	Wadah/unit kegiatan olahraga dan kesenian untuk BPK	5-41
Tabel 5.28	Rekapitulasi perhitungan jumlah responden tiap kluster untuk Aloysius	5-43
Tabel 5.29	Rekapitulasi final kluster untuk Aloysius	5-44
Tabel 5.30	Hasil ANOVA untuk Aloysius	5-45
Tabel 5.31	Prioritas kepentingan untuk Aloysius	5-47
Tabel 5.32	Akreditasi jurusan/Program studi UKM untuk Aloysius	5-51
Tabel 5.33	Wadah/unit kegiatan olahraga dan kesenian untuk Aloysius	5-55
Tabel 5.34	Rekapitulasi prioritas untuk BPK dan Aloysius	5-57
Tabel 5.35	Rekapitulasi koefisien keragaman bagian 2 untuk BPK	5-60
Tabel 5.36	Rekapitulasi koefisien keragaman bagian 2 untuk Aloysius	5-64
Tabel 5.37	Rekapitulasi uji validitas kepuasan BPK	5-69
Tabel 5.38	Rekapitulasi uji validitas kepuasan Aloysius	5-70
Tabel 5.39	Rekapitulasi uji reliabilitas kepuasan BPK	5-70

Tabel 5.40	Rekapitulasi uji reliabilitas kepuasan Aloysius	5-71
Tabel 5.41	Model <i>summary</i> BPK	5-71
Tabel 5.42	Hasil <i>Coefficients</i> BPK	5-72
Tabel 5.43	Model <i>summary</i> Aloysius	5-74
Tabel 5.44	Hasil <i>Coefficients</i> Aloysius	5-74
Tabel 5.45	Hasil Uji Nonmultikolinearitas untuk BPK	5-77
Tabel 5.46	Rekapitulasi statistika deskriptif untuk BPK	5-79
Tabel 5.47	Pembobotan variabel X1 untuk BPK	5-80
Tabel 5.48	Pembobotan variabel X2 untuk BPK	5-81
Tabel 5.49	Pembobotan variabel X3 untuk BPK	5-82
Tabel 5.50	Pembobotan variabel X4 untuk BPK	5-83
Tabel 5.51	Pembobotan variabel X5 untuk BPK	5-84
Tabel 5.52	Pembobotan variabel X6 untuk BPK	5-85
Tabel 5.53	Pembobotan variabel X7 untuk BPK	5-86
Tabel 5.54	Pembobotan variabel X8 untuk BPK	5-87
Tabel 5.55	Pembobotan variabel X9 untuk BPK	5-88
Tabel 5.56	Pembobotan variabel X10 untuk BPK	5-89
Tabel 5.57	Pembobotan variabel X11 untuk BPK	5-90
Tabel 5.58	Pembobotan variabel X12 untuk BPK	5-92
Tabel 5.59	Pembobotan variabel Y untuk BPK	5-93
Tabel 5.60	Rekapitulasi statistika deskriptif untuk Aloysius	5-94
Tabel 5.61	Pembobotan variabel X1 untuk Aloysius	5-95
Tabel 5.62	Pembobotan variabel X2 untuk Aloysius	5-96
Tabel 5.63	Pembobotan variabel X3 untuk Aloysius	5-97
Tabel 5.64	Pembobotan variabel X4 untuk Aloysius	5-98
Tabel 5.65	Pembobotan variabel X5 untuk Aloysius	5-99
Tabel 5.66	Pembobotan variabel X6 untuk Aloysius	5-100
Tabel 5.67	Pembobotan variabel X7 untuk Aloysius	5-101
Tabel 5.68	Pembobotan variabel X8 untuk Aloysius	5-102
Tabel 5.69	Pembobotan variabel X10 untuk Aloysius	5-103

Tabel 5.70	Pembobotan variabel X11 untuk Aloysius	5-104
Tabel 5.71	Pembobotan variabel X12 untuk Aloysius	5-105
Tabel 5.72	Pembobotan variabel Y untuk Aloysius	5-106
Tabel 5.73	Rekapitulasi koefisien keragaman bagian 3 untuk BPK	5-108
Tabel 5.74	Rekapitulasi koefisien keragaman bagian 3 untuk Aloysius	5-109
Tabel 6.1	Faktor-faktor yang dianggap penting oleh siswa SMA	6-1

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
A	Data mentah BPK dan Aloysius (Bagian 1, 2, 3)	LA-1
B	Hasil Pengolahan dengan menggunakan SPSS 11.5	LB-1
C	Kuesioner Penelitian	LC-1
D	Tabel Nilai-nilai <i>r product moment</i>	LD-1
E	Tabel F	LE-1
F	Tabel t	LF-1