

# **PENGARUH ATRIBUT JASA PERGURUAN TINGGI PADA KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS: MAHASISWA UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA BANDUNG)**

**Syamantha Ilma / 0552376**

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha

Jl.Prof. Drg. Suria Sumantri 65, Bandung 40164, Indonesia

## **ABSTRAK**

Atribut produk dan jasa merupakan salah satu unsur penting dalam merancang strategi pemasaran perusahaan. Pemasar dapat memperoleh keunggulan kompetitif dengan perancangan atribut yang baik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor atribut apa saja yang dipertimbangkan mahasiswa dalam memilih universitas, menganalisis pengaruh atribut universitas terhadap kepuasan mahasiswa, mengetahui gap antara harapan dan kinerja atribut. Objek penelitian yang digunakan adalah jasa pendidikan universitas, sedangkan yang menjadi sampel penelitian adalah mahasiswa UK Maranatha dengan jumlah sampel 150 orang. Penelitian ini dilakukan di Universitas Kristen Maranatha di Bandung yang diawali dengan melakukan *pre-test* untuk mengetahui atribut apa saja yang dianggap penting oleh mahasiswa. Instrumen penelitian dikembangkan oleh peneliti dan didukung oleh. Metode analisis data menggunakan EFA (*Exploratory Factor Analysis*), uji reabilitas, mean, dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor atribut yang dipertimbangkan mahasiswa ketika memilih universitas adalah faktor jasa eksplisit dan jasa implisit. Untuk atribut produk yang sudah dianggap memuaskan adalah atribut tersedia fasilitas memadai dan tersedia peluang kerja. Sedangkan atribut lokasi dekat dengan rumah masih belum memuaskan. Hasil penelitian juga menunjukkan pengaruh atribut jasa pada kepuasan konsumen sebesar 8.5845%.

Kata-kata kunci: Atribut Jasa Implisit, Atribut Jasa Eksplisit, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*Product and services attribute are one of the main element to create company's marketing strategy. With a fine attribute designing, marketers could get competitive advantages. This research aim is to define which attribute factors could consider university student in choosing their university, analyze the university attribute in influencing to the university student's satisfaction, and to find out the gap between hopes and attribute's working-method. University education services are used for research object, with a 150 total sample of Maranatha's university students. This research is taking place at Maranatha Christian University, Bandung, by doing pre-test at the beginning to reveal which attribute that considered important by the university student. This research instrument also been upkeep by scientist and supported by data analysis method, such as EFA (Exploratory Factor Analysis), reliability test, mean, and dual-regression. The result shows that explicit and implicit services factor is considered by university student when choosing their university. The availability good facility and working chances attribute considered as satisfying attribute. Meanwhile, the strategic site near their place (home) attribute was still unsatisfying. Also, the result of this research shows 8.5845% the influence of services attribute to the consumers satisfaction.*

*Keywords: Implicit services attribute, explicit services attribute, consumers satisfaction.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Definisi Produk .....	7
2.2 Jasa .....	7
2.3 Karakteristik Pemasaran Jasa.....	8
2.4 Klasifikasi Jasa.....	9
2.5 Atribut Jasa .....	10

2.6	Sifat-sifat Khusus Pemasaran Jasa.....	11
2.7	Jasa Pendidikan.....	12
2.8	Kepuasan Konsumen.....	14
2.9	Pengembangan Hipotesis.....	15

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian.....	17
3.2	Desain Penelitian.....	17
3.3	Populasi dan Sampel.....	18
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	20
3.5	Uji Pendahuluan.....	23
3.5.1	Uji Exploratory Factor Analysis.....	23
3.5.2	Hasil Pengujian Exploratory.....	24
3.5.3	Uji Reliabilitas.....	27
3.6	Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	29
3.7	Uji Outlier.....	31
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8.1	Uji Multikolinearitas.....	33
3.8.2	Uji Heterokedastisitas.....	34
3.8.3	Uji Normalitas.....	36
3.9	Analisis Data.....	37

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Profil Responden.....	39
4.2	Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Atribut.....	41

4.3	Pengujian Atribut Jasa Secara Menyeluruh Pada Kepuasan Konsumen .....	43
4.4	Hasil Uji Hipotesis .....	44
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	48
4.6	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	57
4.7	Ringkasan Hasil Penelitian .....	58

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan .....	60
5.2	Implikasi Manajerial .....	61
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	61
5.4	Saran .....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pengujian Kecukupan Sampel.....	24
Tabel 3.2	Hasil Pengujian Exploratory Factor Analysis.....	25
Tabel 3.3	Ringkasan Hasil EFA.....	27
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	28
Tabel 3.5	Pengelompokkan Atribut Jasa.....	30
Tabel 3.6	Hasil Uji Outlier.....	32
Tabel 3.7	Hasil Uji Multikolinieritas.....	34
Tabel 3.8	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	35
Tabel 3.9	Hasil Uji Transformasi Data.....	37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	40
Tabel 4.3	Tingkat Kepentingan Atribut.....	41
Tabel 4.4	Tingkat Kinerja Atribut.....	42
Tabel 4.5	Gap Tingkat Kepentingan Atribut dan Kinerja Atribut...	43
Tabel 4.6	Coefficients .....	45
Tabel 4.7	ANOVA.....	46
Tabel 4.8	Model Summary .....	47
Tabel 4.9	Correlation.....	48
Tabel 4.10	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.3.1 Model Penelitian.....	44
Gambar 4.4.1 Proses Terciptanya Kepuasan Mahasiswa.....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Uji Pendahuluan
- Lampiran 2: Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 3: Jurnal
- Lampiran 4: Tabel Chi-Kuadrat