



ANALISIS PENGARUH FAKTOR *PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE & PROMOTION* TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH KULIAH DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

**FATHUR ROSI
NIM 13.10.411.030**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
AGUSTUS, 2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fathur Rosi
NIM : 1310411030
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS PENGARUH FAKTOR *PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE & PROMOTION* TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH KULIAH DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER** (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika beberapa kutipan substansi yang telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan aturan ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia dan siap dituntut di muka hukum. Jika kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 7 Agustus 2017

Yang menyatakan,

Fathur Rosi
NIM. 13.10.411.030

SKRIPSI



ANALISIS PENGARUH FAKTOR *PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE & PROMOTION* TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH KULIAH DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)

Oleh

Fathur Rosi

NIM. 13.10.411.030

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Muhamad Naely Azhad, M. Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE, M. Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul ; *Analisis Pengaruh Faktor People, Process, Physical Evidence & Promotion Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 11 Agustus 2017
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah jember

Tim Penguji,

Dr. Toni Herlambang, SE, MM
NPK. 0603425

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Muhamad Naely Azhad, M. Si
NIP. 196612311993031006

Jekti Rahayu, SE, M. Si
NIDN. 0711077201

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. Arik Susbiyani, SE,M.Si
NPK 0109289

Drs. Anwar, M.Sc
NPK 8503125

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dengan hormat dipersembahkan kepada:

1. Ayahanda Zainul Arifin & Ibunda tercinta Rodiyah yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang dan do'anya kepada saya.
2. RKH. Ach. Baidlowi Said, Lc (Pengasuh Pondok Pesantren Bustanul Ulum Bulugading) yang telah mendidik saya secara spritual, etika dan moral sekaligus menjadi figur/tokoh bahkan orang tua dalam perjalanan hidup saya.
3. Para guru Saya mulai SD sampai perguruan tinggi & Para Ustadz di Madrasah
4. Pondok Pesantren Bustanul Ulum Bulugading yang telah mendidik Saya secara spritual, etika, dan moral.
5. Organisasi HMI (Himpunan Mahasiswa Islam) yang telah mengantarkan Saya menjadi Insan Cita.
6. Organisasi IMSABA (Ikatan Mahasiswa Santri Bulugading) yang telah memberikan pengalaman dan keluarga baru kepada Saya.
7. Almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Semua teman-teman yang memberi banyak inspirasi dan pelajaran hidup.

MOTTO

Sungguh nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?

(QS Ar-Rahman:55)

Jika orang-orang baik diam, maka kita akan selalu ditindas oleh bangsa lain

(Prabowo Subianto)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi para mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta mengenai pengaruh *People, Process, Physycal Evidence, Promotion*, terhadap Keputusan Mahasiswa memilih Kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan metode survei. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Sampel penelitian ini sejumlah 50 mahasiswa dari seluruh fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Promotion* terhadap keputusan mahasiswa memilih kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember, terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara *People, Process, Physycal Evidence* terhadap keputusan mahasiswa memilih kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember.

Kata kunci: *People, Process, Physycal Evidence, Promotion*, dan Keputusan Mahasiswa

Abstract

This study aims to explore the perception of the students in private universities regarding the influence of People, Process, Physycal Evidence, Promotion, to the Decision of Students choosing Lecture at Muhammadiyah University of Jember. This research includes quantitative research with survey method. The type of data used is the primary data collected through questionnaires. The sample of this research is 50 students from all faculties in Muhammadiyah University of Jember. The result of the research shows that there is a positive and prominent influence between Promotion on student decision to choose lecture at Muhammadiyah University of Jember, there is positive and insignificant influence between People, Process, Physycal Evidence towards student decision to choose lecture at Muhammadiyah University of Jember.

Keywords: People, Process, Physycal Evidence, Promotion, and Student Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Faktor *People, Process, Physical Evidence & Promotion* Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember), Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S-1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Zainul Arifin & Ibunda tercinta Siti Rodiyah yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang dan do'anya kepada saya.
2. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Jember.
3. Dr. Arik Susbiyani, SE,M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Toni Herlambang, SE,MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember & Ketua Penguji dalam skripsi ini
5. Drs. Anwar, M.Sc selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si dan Jekti Rahayu,SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak. Artinya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 7 Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	12
2.1.3 Jasa.....	13
2.1.4 Sifat dan Karakteristik Jasa	13
2.1.5 Bauran Pemasaran Jasa.....	14
2.1.6 Bauran Pemasaran	15
2.1.7 Pengertian Prilaku Konsumen	16
2.1.8 Keputusan Pembelian	17
2.1.9 Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian.....	18
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB 3. METODE PENELITIAN	26
3.1 Identifikasi Variabel	26
3.1.1 Variabel Independen (X)	26
3.1.2 Variabel Dependen (Y).....	26
3.2 Definisi Operasional Variabel	26
3.2.1 <i>People</i> (X ₁)	26
3.2.2 <i>Process</i> (X ₂).....	27

3.2.3	<i>Physcial Evidance (X₃)</i>	27
3.2.4	<i>Promotion (X₄)</i>	27
3.2.5	Keputusan Konsumen (Y)	28
3.3	Desain Penelitian	28
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.4.1	Populasi.....	28
3.4.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.5	Jenis Data.....	29
3.5.1	Data Primer.....	29
3.5.2	Data Skunder	30
3.6	Teknik Pengumpulan Data	30
3.7	Teknik Analisis Data	31
3.7.1	Uji Instrumen Data	31
3.7.1.1	Uji Validitas.....	31
3.7.1.2	Uji Reliabilitas.....	32
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7.3.1	Uji Normalitas	33
3.7.3.2	Uji Multikolinieritas	33
3.7.3.3	Uji Heteroskedastisitas	33
3.7.4	Uji Hipotesis	34
3.7.4.1	Uji F.....	34
3.7.4.2	Uji t.....	34
3.7.4.3	Analisis Koefesian Determinasi	35
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.1	Sejarah Singkat Universitas Muhammadiyah Jember	36
4.2	Lokasi Universitas Muhammadiyah Jember	38
4.3	Visi, Misi, Tujuan Universitas Muhammadiyah Jember.....	38
4.4	Struktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Jember	39
4.5	Karakteristik Responden.....	40
4.5.1	Responden Menurut Fakultas	40
4.5.2	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	41
4.5.3	Responden Menurut Umur	41
4.6	Analisis Deskriptif Responden	41
4.6.1	<i>People (X₁)</i>	42
4.6.2	<i>Process (X₂)</i>	43
4.6.3	<i>Physical Evidence (X₃)</i>	44
4.6.4	<i>Promotion (X₄)</i>	45
4.6.5	Keputusan Mahasiswa (Y).....	46
4.7	Uji Instrumen.....	47
4.7.1	Hasil Uji Validitas	47
4.7.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.8	Uji Asumsi Klasik	49
4.8.1	Hasil Uji Normalitas	49
4.8.2	Hasil Uji Multikolinearitas	50
4.8.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	51

4.9	Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.10	Uji Hipotesis.....	53
4.10.1	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	53
4.10.2	Hasil Uji signifikansi simultan (Uji F)	55
4.10.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4.11	Pengujian Hipotesis	57
4.11.1	H1 : <i>People</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan mahasiswa	57
4.11.2	H2 : <i>Process</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan mahasiswa.....	58
4.11.3	H3 : <i>Physical Evidence</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa.....	58
4.11.4	H4 : <i>Promotion</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa.....	59
4.11.5	H5 : <i>People, process, physical evidence, dan promotion</i> secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan mahasiswa.....	59
4.12	Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran	62
5.3	Rekomendasi	63
	DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perguruan Tinggi di Jember	3
Tabel 1.2	Data Perguruan Tinggi Swasta Unggul Se-Jatim.....	4
Tabel 1.3	Nama Fakultas Universitas Muhammadiyah Jember.....	5
Tabel 1.4	Data Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember	6
Tabel 2.1	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4.1	Responden Menurut Fakultas.....	40
Tabel 4.2	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3	Responden Menurut Umur	41
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel Pernyataan Responden Terhadap <i>People</i>	42
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Pernyataan Responden Terhadap <i>Process</i>	43
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Pernyataan Responden Terhadap <i>Physical Evidence</i>	44
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Pernyataan Responden Terhadap <i>Promotion</i>	45
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Pernyataan Responden Terhadap Keputusan Mahasiswa.....	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Data	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.11	Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.13	Hasil Uji t	54
Tabel 4.14	Hasil Uji F	56
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Mahasiswa	6
Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	18
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Uji Grafik Normal <i>P-P Plot</i>	49
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Frekuensi Responden Berdasarkan, Fakultas, Jenis Kelamin, dan
Umur

Lampiran 3 : Uji Kualitas Data

Lampiran 4 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 : Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 6 : Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran 7 : Dokumentasi Foto Peneliti