

**ANALISIS PENGARUH 8P TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
DI UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Aditya Ivan Kurniawan

11094808

**FAKULTAS BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIEVRSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2013**

**ANALISIS PENGARUH 8P TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
DI UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

Disusun Oleh:

ADITYA IVAN KURNIAWAN

No. Mhs: 11094808

Jurusan: Manajemen



**FAKULTAS BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIEVRSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH 8P TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

ADITYA IVAN KURNIAWAN

11094808

dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi pada tanggal **27 MAI 2013**

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Jonathan Herdioko, SE., MM
(Ketua Tim)



2. Dr. Singgih Santoso
(Dosen Penguji)



3. Petra Surya Mega Wijaya, SE., Msi
(Dosen Penguji)



27 MAY 2013
Yogyakarta,

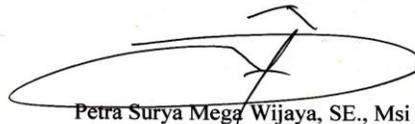
Disahkan Oleh:



Dekan,

Drs. Singgih Santoso, MM

Wakil Dekan I Manajemen,


Petra Surya Mega Wijaya, SE., Msi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

“Analisis Pengaruh 8P Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta”

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiansi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 20 Mei 2013



Aditya Ivan Kurniawan

11094808



*Siang malam silih berganti
Manusia sering lupa
Telah diatur-Nya sempurna
24 jam waktu, Tuhan beri
Namun sering manusia mengeluh
Banyak tugas, Tuhan!
Banyak program, Tuhan!
Belum selesai, Tuhan!
Mengapa siang terasa pendek?
Mengapa matahari lekas terbenam?
Jika habis waktu untuk bekerja
Kapan waktu yang tersisa untuk Tuhan?
Tuhan bertanya,
Sepanjang hari tanganKu terulur padamu
MataKu tak pernah berpaling darimu
HatiKu selalu mengasihimu
Dan ketika bebanmu terasa berat
Aku selalu siap menolongmu,
Tetapi mengapa?
Aku tak engkau beri waktu
Untuk mengatakan ini semua?
Padahal Aku sangat ingin mengatakannya
Di setiap Doa-Doa-mu!*

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Yesus Kristus dan Bunda Maria

Papa Oo dan Mama Shinta

My best sister Ci Fivi

My dear sweetheart Yesrin Dee

HALAMAN KATA MUTIARA

Ordinary people think merely of spending time. Great people think of using it

~ Unknown ~

Always remember that the future comes one day at a times.

~ Dean Acheson ~

"If you want to live your life in a creative way, as an artist, you have to not look back too much. You have to be willing to take whatever you've done and whoever you were and throw them away."

~ Steve jobs ~

"Your actions will always follow your beliefs. If you accept defeat, then that's what you'll get."

~ Facing the Giants ~

"You can't climb the ladder of success with your hands in your pockets."

~ Arnold Schwarzenegger ~

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas berkat penyertaannya yang selalu memberikan akal budi, kesehatan, kekuatan, dan senantiasa mendampingi penulis sehingga skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh 8P Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana**” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan disusunnya skripsi ini adalah sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana S1 jurusan Ekonomi Manajemen.

Selama proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, penulis mendapat bantuan dan dukungan dari banyak pihak baik secara moral maupun materiil. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Jonathan Herdioko, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi pemasaran yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dan petunjuk sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, atas ilmu dan fasilitas yang diberikan selama penulis mengikuti perkuliahan.
3. Papa Oo dan Mama Shinta, atas doanya yang tiada henti untuk penulis sehingga berkat kekuatan doanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. *Dad, this is my best for you.. Mom, when I think to give up, I remember you... and your love that make me strong to pass through all of difficult times.*
4. Cici Fivi, yang selalu memberi support selama penulis menulis skripsi ini. *It was nice growing up with someone like you, someone to lean on, someone to count on...someone to tell on..*
5. Yesrin Dee, *I'm in the big fight of my life, and it ain't easy. Thank you for the support you always give to me, thank you for understanding me during process of writing my thesis. Thanks for being my sweet heart, my bestfriend, and my Angel.*

Yogyakarta, 20 Mei 2013

Aditya Ivan

ABSTRAKSI

Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh elemen bauran pemasaran yang terdapat di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Data diperoleh melalui observasi, yaitu dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada 100 responden yang menjadi mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis prosentase, dan Analisis Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil Analisis Regresi Linier Berganda, diperoleh kesimpulan bahwa secara keseluruhan elemen bauran pemasaran yang ada di Universitas Kristen Duta Wacana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebab analisis menunjukkan H_0 ditolak karena F-hitung lebih besar dari F-tabel.

Kata Kunci: Pengaruh, Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi

©UKYDWN

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGAJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| HALAMAN KATA MUTIARA..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| ABSTRAKSI..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5. Batasan Masalah..... | 6 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1. Pengertian Pendidikan..... | 7 |
| 2.2. Pengertian Perguruan Tinggi..... | 9 |
| 2.3. Pengertian Pemasaran..... | 10 |
| 2.4. Pengertian Jasa..... | 11 |
| 2.5. Pengertian Bauran Pemasaran Jasa..... | 11 |
| 2.6. Hubungan Antar Variabel..... | 15 |
| 2.6.1. Hubungan antara <i>Product</i> dengan Kepuasan..... | 15 |
| 2.6.2. Hubungan antara <i>Place and time</i> dengan Kepuasan..... | 15 |

| | |
|---|----|
| 2.6.3. Hubungan antara <i>Promotion and education</i> dengan Kepuasan.... | 15 |
| 2.6.4. Hubungan antara <i>Price and other expenditures</i> dengan Kepuasan | 15 |
| 2.6.5. Hubungan antara <i>Process</i> dengan Kepuasan..... | 15 |
| 2.6.6. Hubungan antara <i>Productivity and quality</i> dengan Kepuasan..... | 15 |
| 2.6.7. Hubungan antara <i>People</i> dengan Kepuasan..... | 16 |
| 2.6.8. Hubungan antara <i>Physical evidence</i> dengan Kepuasa..... | 16 |
| 2.7. Model Penelitian..... | 16 |
| 2.8. Hasil Penelitian Terdahulu..... | 17 |
| 2.9. Pengembangan Hipotesis..... | 18 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1. Populasi dan Penentuan Sampel..... | 20 |
| 3.2. Metode Pengambilan Sampel..... | 20 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data..... | 21 |
| 3.3.1. Jenis Data..... | 21 |
| 3.3.2. Sumber Data..... | 21 |
| 3.4. Pengumpulan Data..... | 21 |
| 3.4.1. Variabel Penelitian..... | 22 |
| 3.4.2. Pengukuran Variabel..... | 23 |
| 3.5. Metode Analisis Data..... | 23 |
| 3.5.1. Uji Validitas..... | 24 |
| 3.5.2. Uji Reliabilitas..... | 24 |
| 3.5.3. Analisis Deskriptif..... | 25 |
| 3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 26 |
| 3.5.5. Uji Signifikansi..... | 27 |
| a. Uji t..... | 27 |
| b. Uji F..... | 28 |
| 3.5.6. Koefisien Determinasi..... | 29 |

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

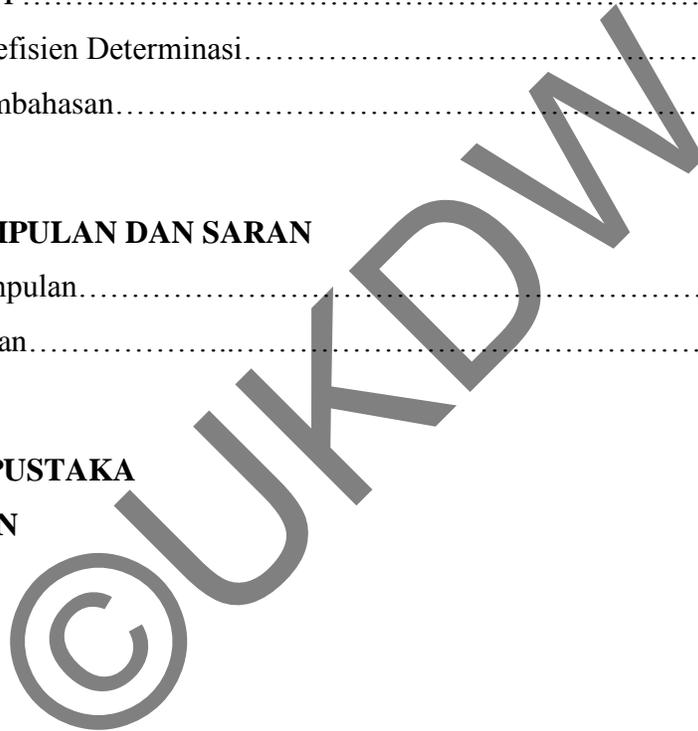
| | |
|--|----|
| 4.1. Uji Validitas..... | 31 |
| 4.2. Uji Reliabilitas..... | 33 |
| 4.3. Analisis Prosentase..... | 34 |
| 4.4. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 38 |
| 4.5. Uji t..... | 41 |
| 4.6. Uji F..... | 45 |
| 4.7. Koefisien Determinasi..... | 47 |
| 4.8. Pembahasan..... | 47 |

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|----|
| 5.1. Simpulan..... | 51 |
| 5.2. Saran..... | 53 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.1 | Hasil Uji Validitas..... | 32 |
| Tabel 4.2 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 33 |
| Tabel 4.3 | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 34 |
| Tabel 4.4 | Profil Responden Berdasarkan Usia..... | 35 |
| Tabel 4.5 | Profil Responden Berdasarkan Fakultas..... | 36 |
| Tabel 4.6 | Profil Responden Berdasarkan Jurusan..... | 37 |
| Tabel 4.7 | Hasil Coefficients..... | 39 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji t..... | 43 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji F..... | 46 |
| Tabel 4.10 | Model Summary..... | 47 |

©UKYDWN

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|-----------------------|----|
| Gambar 2.1 | Model Penelitian..... | 16 |
|------------|-----------------------|----|

©UKDW

ABSTRAKSI

Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh elemen bauran pemasaran yang terdapat di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Data diperoleh melalui observasi, yaitu dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada 100 responden yang menjadi mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis prosentase, dan Analisis Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil Analisis Regresi Linier Berganda, diperoleh kesimpulan bahwa secara keseluruhan elemen bauran pemasaran yang ada di Universitas Kristen Duta Wacana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebab analisis menunjukkan H_0 ditolak karena F-hitung lebih besar dari F-tabel.

Kata Kunci: Pengaruh, Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi

©UKYDWN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang secara formal disertai tugas dan tanggung jawab mempersiapkan mahasiswa sesuai dengan tujuan pendidikan nasional, yaitu mengisi kebutuhan masyarakat akan tersedianya tenaga ahli dan tenaga terampil dengan tingkat dan jenis kemampuan yang sangat beragam. Karena itu mahasiswa sebagai peserta didik dan generasi muda yang mempunyai kedudukan dan peranan penting dalam mewujudkan cita-cita pembangunan nasional, senantiasa perlu dibimbing dan dikembangkan.

Di Indonesia, penyelenggara pendidikan tinggi dilakukan oleh Pemerintah (PTN) dan Swasta (PTS). Peran PTS yang semakin besar dalam memberikan jasa pendidikan tinggi tidak dapat ditutupi lagi, regulasi pemerintah sudah semakin maju dalam memberikan tempat lebih layak kepada PTS. Produk pendidikan di perguruan tinggi ditawarkan dalam bentuk program studi yang pengelolaannya dilakukan di bawah jurusan. Fakta ini mendorong tumbuhnya kesadaran yang tinggi dari masyarakat terhadap pentingnya jasa pendidikan., khususnya pendidikan tinggi yang ditandai dengan meningkatnya minat lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) untuk meneruskan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi semakin besar dengan harapan akan lebih mudah diterima bekerja, selain tentunya untuk memperbaiki kualitas kehidupan.

Persaingan sektor jasa pendidikan dikalangan perguruan tinggi swasta (PTS) dalam memperebutkan “pasar” mahasiswa ini cukup berat. Perguruan Tinggi Swasta (PTS) selama ini beroperasi dalam kemandirian dan dihadapkan kepada berbagai

kendala terutama rendahnya tingkat ekonomi masyarakat (pendapatan per kapita) dan kualitas pendidikan SMA. Beberapa perkembangan dan perubahan lingkungan yang telah terjadi dalam sektor pendidikan tinggi juga memberikan tekanan yang berat dan sangat memengaruhi pertumbuhan PTS.

Pasar kerja saat ini sangat membutuhkan tenaga yang siap pakai, sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditekuni. Di samping kualitas *softskill*, seperti karakter dan perilaku yang paham akan etis berbisnis dan dunia kerja yang profesional dan menjunjung tinggi loyalitas dan integritas. Namun, di satu sisi, terjadi kesenjangan antara jumlah calon tenaga kerja yang dihasilkan perguruan tinggi dengan jumlah permintaan tenaga kerja oleh pasar tenaga kerja.

Yogyakarta sebagai kota pelajar juga memunculkan persaingan dalam industri pendidikan perguruan tinggi. Dengan demikian, tidaklah mengherankan apabila persaingan perguruan tinggi di Yogyakarta tergolong tinggi. Agar dapat hidup dalam persaingan tersebut, setiap PTS harus berusaha sebaik mungkin untuk menarik calon mahasiswa baru. Kendati demikian, PTS tidak bisa selalu mengandalkan jenis program studi yang mereka tawarkan karena perguruan tinggi lain juga memilikinya.

Universitas Kristen Duta Wacana merupakan suatu lembaga pendidikan yang memberikan layanan jasa dalam bidang pendidikan. Salah satu strategi untuk tetap eksis adalah bagaimana jasa dikemas sedemikian rupa sehingga memuaskan mahasiswa yang kuliah di Universitas Kristen Duta Wacana dengan didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya dan sarana ruangan yang memadai dengan ruang praktek yang lengkap dan nyaman, ruangan kelas yang bersih serta lokasi yang strategis mudah dijangkau oleh mahasiswa, biaya pendidikan yang relatif murah tetapi juga pelayanan administrasi yang cepat dan ramah.

Persaingan dalam pemberian jasa pendidikan bagi Universitas Kristen Duta Wacana dituntut tidak hanya menawarkan jasa dalam bentuk fisik saja, tetapi juga pelayanan yang lebih profesional sehingga tercapai kepuasan yang berimbas pada persepsi mahasiswa yang dapat dikomunikasikan kepada masyarakat. Strategi yang dapat digunakan adalah dengan merancang produk atau layanan jasa prima yaitu dengan membangun sistem layanan pendidikan yang didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya, layanan administrasi yang cepat dan ramah serta didukung oleh fasilitas fisik yang memadai.

Indikator pelayanan jasa pendidikan di Universitas Kristen Duta Wacana antara lain keluhan mahasiswa terutama tentang kedisiplinan dosen mengajar, ruangan yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai yang berkaitan dengan kelengkapan koleksi buku penunjang perkuliahan di perpustakaan. Untuk itu maka penting dilakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap proses belajar mengajar sehingga dapat dijadikan dasar untuk evaluasi diri dan mampu meningkatkan kinerja Universitas Kristen Duta Wacana. Untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat antar universitas swasta yang ada di Yogyakarta maka Universitas Kristen Duta Wacana perlu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa terkait dengan proses belajar mengajar sehingga mahasiswa menjadi puas dan dapat merekomendasikan kepada rekan-rekannya yang lain untuk kuliah di Universitas Kristen Duta Wacana.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini berusaha mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa pada jasa pendidikan di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Oleh karena itu, penulis mengambil judul “Analisis Pengaruh 8P Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis ingin mengemukakan masalah mengenai :

- a) Bagaimana pengaruh *product* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta ?
- b) Bagaimana pengaruh *place and time* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta ?
- c) Bagaimana pengaruh *promotion and education* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta ?
- d) Bagaimana pengaruh *price and other expenditures* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta ?
- e) Bagaimana pengaruh *process* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta ?
- f) Bagaimana pengaruh *productivity and quality* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta ?
- g) Bagaimana pengaruh *people* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta ?
- h) Bagaimana pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta ?
- i) Bagaimana pengaruh 8P terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk menganalisis pengaruh *product* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- b) Untuk menganalisis pengaruh *place and time* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- c) Untuk menganalisis pengaruh *promotion and education* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- d) Untuk menganalisis pengaruh *price and other expenditures* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- e) Untuk menganalisis pengaruh *process* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- f) Untuk menganalisis pengaruh *productivity and quality* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- g) Untuk menganalisis pengaruh *people* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- h) Untuk menganalisis pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- i) Untuk menganalisis pengaruh 8P terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh adalah :

- a. Bagi penulis

Sebagai bahan kajian ilmiah dari teori yang pernah didapat untuk diimplementasikan secara empiris di lapangan.

b. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi berbagai pihak yang berkepentingan di Universitas Kristen Duta Wacana.

c. Bagi pembaca

Sebagai bahan referensi bagi penelitian atau kegiatan lain yang berkaitan selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

- a. Penelitian dilakukan pada Mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana , Yogyakarta.
- b. Penelitian dilakukan pada bulan Februari-Maret 2013.
- c. Jumlah Responden yang akan diteliti adalah 100 orang.
- d. Penyebaran kuesioner kepada mahasiswa pasca sarjana dan non teologi dilakukan secara masing-masing secara terpisah.
- e. Atribut-atribut yang akan diteliti adalah :
 - i. *Product*
 - ii. *Place and time*
 - iii. *Promotion and education*
 - iv. *Price and other expenditures*
 - v. *Process*
 - vi. *Productivity and quality*
 - vii. *People*
 - viii. *Physical evidence*

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian mengenai analisis pengaruh 8P terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dari hasil penelitian data identitas responden, maka dapat diambil kesimpulan bahwa mahasiswa yang paling dominan menggunakan jasa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah mahasiswa pria berusia 21–30 tahun yang kuliah di fakultas bisnis dan mengambil jurusan manajemen.
- b. Variabel *Product* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- c. Variabel *Place and time* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- d. Variabel *Promotion and education* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- e. Variabel *Price and other expenditures* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- f. Variabel *Process* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

- g. Variabel *Productivity and quality* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- h. Variabel *People* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- i. Variabel *Physical evidence* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- j. Dari hasil uji F, didapat hasil bahwa bauran pemasaran jasa yang meliputi (*Product, Place and time, Promotion and education, Price and other expenditures, Process, Productivity and quality, People, dan Physical evidence*) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- k. Nilai *adjusted R square* adalah 0,579. Hal ini berarti bahwa 57,9% variasi dari kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variasi dari kedelapan variabel independen (*Product, Place and time, Promotion and education, Price and other expenditures, Process, Productivity and quality, People, dan Physical evidence*). Sedangkan sisanya ($100\% - 57,9\% = 42,1\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang ada diluar variabel yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran yang berkaitan dengan penelitian ini yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasa suatu perusahaan. Adapun saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut:

a. Variabel *Product*

Dari hasil penelitian di atas variabel *Product* dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Oleh karena itu diharapkan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta dapat meningkatkan produk seperti penambahan fakultas dan prodi. Sehingga, mahasiswa puas dengan produk-produk yang disediakan oleh Universitas Kristen Duta Wacana.

b. Variabel *Place and time*

Dari hasil penelitian di atas variabel *Place and time* dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Oleh karena itu, diharapkan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta memberikan kemudahan dalam penambahan jumlah kursi ketika dalam pemilihan kelas sudah mencapai maksimal dalam registrasi.

c. Variabel *Promotion and education*

Dari hasil penelitian di atas variabel *Promotion and education* dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Oleh karena itu, diharapkan

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta meningkatkan kualitas promosi sehingga menarik perhatian calon mahasiswa berikutnya dengan menciptakan inovasi dan kreativitas secara visualisasi baik melalui brosur, poster, expo, edufair, dan prestasi yang dimiliki oleh Universitas Kristen Duta Wacana.

d. Variabel *Price and other expenditures*

Dari hasil penelitian di atas variabel *Price and other expenditures* dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Oleh karena itu, diharapkan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta dapat mempertahankan bahkan menambah program-program yang dapat membantu mahasiswa dalam menjalani perkuliahan di Universitas Kristen Duta Wacana seperti program *Golden Bridge* atau beasiswa.

e. Variabel *Process*

Dari hasil penelitian di atas variabel *Process* dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Oleh karena itu, diharapkan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta selalu memperbaharui sistem IT dalam melakukan pengajarannya.

f. Variabel *Productivity and quality*

Dari hasil penelitian di atas variabel *Productivity and quality* dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Oleh karena itu, diharapkan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta selalu menjaga dan

menambah kualitas pendidikan dengan melakukan studi banding keluar negeri.

g. Variabel *People*

Dari hasil penelitian di atas variabel *Price and other expenditures* dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Oleh karena itu, diharapkan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta melakukan tindakan tegas terhadap PA atau PPA yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana mestinya dan memberikan program *reward* sebagai hasil jerih payah baik PA maupun PPA selama bekerja di Universitas Kristen Duta Wacana karena selain pemberian hadiah juga sebagai penyemangat dalam bekerja.

h. Variabel *Physical evidence*

Dari hasil penelitian di atas variabel *Price and other expenditures* dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Oleh karena itu, diharapkan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta mengganti semua fasilitas fisik yang usang atau rusak baik di dalam kelas maupun di luar kelas.

Selain itu penelitian ini juga memiliki keterbatasan yaitu fakultas teologi dan pasca sarjana teologi memiliki gedung yang terpisah sehingga penelitian tidak dapat terfokus. Saran bagi peneliti lain yaitu diharapkan untuk memfokuskan kepuasan dengan memberi batasan terhadap penelitiannya agar penelitian menjadi semakin signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin, 1997, *Reliabilitas dan Validitas* (Edisi ketiga), Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.
- Barnes, James G., 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Kotler, Philip.2002. *Manajemen Pemasaran* jilid satu edisi milenium. Terjemahan oleh Hendra Teguh, dkk, dari *Marketing Management.10th ed.*(2000). PT Penhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip.2002. *Manajemen Pemasaran* jilid dua edisi milenium. Terjemahan oleh Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, dan Benjamin Molan, dari *Marketing Management.10th ed.*2000. PT Penhallindo, Jakarta.
- Lovelock, C. H. dan L. K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. PT Intermedia. Jakarta
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat,Depok.
- Ridwan, 2003, Cetakan kedua, Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2003, Cetakan Kelima, Statistika Untuk Penelitian. Penerbit: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan keenam. Penerbit: Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, F. 2000. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keempat. Penerbit Andi. Yogyakarta