



**PENGARUH FAKTOR *PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE* DAN *PROCESS*  
TERHADAP PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN MAHASISWA  
MEMILIH PENDIDIKAN TINGGI  
(STUDI KASUS FE REGULER MANDIRI UNAND)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1*

Jurusan Manajemen

oleh:

**Andre Syah Putra**

**04 952 054**

**PROGRAM REGULER MANDIRI FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2009**

	No Alumni Universitas	<b>ANDRE SYAH PUTRA</b>	No Alumni Fakultas:
	<b>BIODATA</b>		

a).Tempat/Tanggal Lahir : Padang/17 Desember 1986. b). Nama Orang Tua : Jhon Syahputra dan Syafrida. c).Fakultas : Ekonomi.d) Jurusan : Manajemen. e).No.BP : 04952054. f).Tgl Lulus : 25 Juli 2009.g) Predikat Lulus : Sangat Memuaskan.h). IPK : 3.1 i). Lama Studi : 4 Tahun 11 Bulan.j). Alamat : Jl. Bandar Olo No.10, Padang

**Pengaruh Faktor *People, Physical Evidance* dan *Process* Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Mahasiswa Memilih Pendidikan Tinggi (Studi Kasus : Mahasiswa FE Program Reguler Mandiri Universitas Andalas)**  
*Skripsi S1 Oleh Andre Syah Putra, Pembimbing Dra.Ratni Prima Lita, SE, MM*

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh faktor *people, physical evidance* dan *process* terhadap proses pengambilan keputusan konsumen dalam memilih pendidikan tinggi dengan studi kasus yang dilakukan pada Mahasiswa Strata satu FE Program Reguler Mandiri Universitas Andalas. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *physical evidance* dan *process* berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan konsumen dalam memilih Fakultas Ekonomi Reguler Mandiri Universitas Andalas dan variabel *people* tidak berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan konsumen dalam memilih Fakultas Ekonomi Reguler Mandiri Universitas Andalas. Variabel dominan dalam penelitian ini adalah *physical evidance* yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen dalam memilih Fakultas Ekonomi Reguler Mandiri Universitas Andalas Padang

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 25 Juli 2009, dengan penguji :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Drs. H. Rasyiddin Kamar	Dra. Yanti, MM	Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen : Dr. Harif Amali Rivai, SE., M.Si  
 NIP. 132 164 008

\_\_\_\_\_ Tanda tangan

Alumnus telah mendaftarkan ke fakultas dan telah mendapat Nomor Alumnus:

	Petugas Fakultas / Universitas	
No Alumni Fakultas	Nama:	Tanda tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda tangan:

	No Alumni Universitas	<b>ANDRE SYAH PUTRA</b>	No Alumni Fakultas:
	<b>BIODATA</b>		

a).Tempat/Tanggal Lahir : Padang/17 Desember 1986. b). Nama Orang Tua : Jhon Syahputra dan Syafrida. c).Fakultas : Ekonomi.d) Jurusan : Manajemen. e).No.BP : 04952054. f).Tgl Lulus : 25 Juli 2009.g).Predikat Lulus : Sangat Memuaskan.h). IPK : 3,1 i). Lama Studi : 4 Tahun 11 Bulan.j). Alamat : Jl. Bandar Olo No.10, Padang

**Pengaruh Faktor *People, Physical Evidence* dan *Process* Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Mahasiswa Memilih Pendidikan Tinggi (Studi Kasus : Mahasiswa FE Program Reguler Mandiri Universitas Andalas)**  
Skripsi S1 Oleh Andre Syah Putra. Pembimbing Dra.Ratni Prima Lita, SE. MM

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh faktor *people, physical evidence* dan *process* terhadap proses pengambilan keputusan konsumen dalam memilih pendidikan tinggi dengan studi kasus yang dilakukan pada Mahasiswa Strata satu FE Program Reguler Mandiri Universitas Andalas. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *physical evidence* dan *process* berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan konsumen dalam memilih Fakultas Ekonomi Reguler Mandiri Universitas Andalas dan variabel *people* tidak berpengaruh dalam proses pengambilan keputusan konsumen dalam memilih Fakultas Ekonomi Reguler Mandiri Universitas Andalas. Variabel dominan dalam penelitian ini adalah *physical evidence* yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen dalam memilih Fakultas Ekonomi Reguler Mandiri Universitas Andalas Padang

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 25 Juli 2009, dengan penguji :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Drs. H. Rasyddin Kamer	Dra. Yanti, MM	Dr. Ratni Prima Lita, SE. MM

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen : Dr. Harif Amali Rivai, SE., M.Si  
NIP. 132 164 008

\_\_\_\_\_ Tanda tangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas dan telah mendapat Nomor Alumnus:

	Petugas Fakultas / Universitas	
No Alumni Fakultas	Nama:	Tanda tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda tangan:

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pendidikan adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan suatu negara untuk dapat bersaing secara global. Menurut Wikipedia, Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia pada tahun 2009 mencapai 0,728 dan berada pada urutan 109. Kecenderungan dari angka IPM Indonesia adalah terus menerus naik (0,677 pada tahun 1999 ; 0,697 pada tahun 2005; 0,711 pada tahun 2006; dan 0,728 pada tahun 2009).

Agar meningkatkan lagi IPM tersebut, Indonesia dituntut untuk memberikan sarana pendidikan yang bagus dan berkualitas, dari tingkat yang paling dasar sampai ke tingkat yang paling tinggi agar dapat menghasilkan lulusan yang berguna bagi perkembangan Indonesia kedepannya dan mampu bersaing secara global.

Sebagai salah satu penyedia pendidikan tinggi berbentuk universitas, Universitas Andalas (Unand) mempunyai peran penting dalam meningkatkan kualitas Sumber daya manusia Indonesia, dengan cara menyelenggarakan pendidikan dalam sejumlah disiplin ilmu tertentu yang terbagi atas fakultas-fakultas, mulai dari program diploma, sarjana atau strata I (S1), dan program Pasca Sarjana (S2 dan S3).

Fakultas Ekonomi (FE) Program Regular Mandiri adalah salah satu bagian dari Universitas Andalas (Unand) dan telah memasuki angkatan kesebelas pada saat ini (tahun 2008). Peminat program ini dari tahun ke tahun semakin meningkat, yang dapat dilihat dari semakin bertambahnya calon mahasiswa baru

yang memilih FE Program Reguler Mandiri sebagai tempat melanjutkan pendidikan tinggi mereka. Peningkatan jumlah mahasiswa dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

**TABEL 1.1**  
**Jumlah Mahasiswa Yang Diterima Di FE Reguler Mandiri Unand**  
**Tahun 2005-2008 (orang)**

TAHUN	JURUSAN			JUMLAH TOTAL
	AKUNTANSI	MANAJEMEN	EKONOMI PEMBANGUNAN	
2005	108	85	44	237
2006	124	113	47	284
2007	95	105	33	233
2008	125	108	58	291
TOTAL	452	411	182	1045

*Sumber: Bag. Akademik FE Unand (2009)*

Berdasarkan tabel diatas, jumlah mahasiswa FE Reguler Mandiri terbanyak ada pada angkatan 2008 yaitu sebanyak 291 orang. Walaupun jumlah mahasiswa mengalami kemunduran pada tahun 2007 namun jumlah mahasiswa angkatan aktif yang berjumlah 1045 termasuk banyak ditengah persaingan bisnis pendidikan yang semakin kompetitif.

Ditengah semakin kompetitifnya persaingan pendidikan tinggi untuk menarik konsumen, FE Reguler Mandiri mampu untuk bersaing yang mungkin disebabkan beberapa *competitive advantage* yang tidak dimiliki oleh FE perguruan tinggi lain.

Berdasarkan model perilaku konsumen yang terdapat dalam Kotler (2008) yang terdiri dari *marketing mix* pemasar, faktor rangsangan lain, psikologis konsumen dan karakteristik konsumen, penulis tertarik untuk melakukan

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh faktor *people*, *physical evidence* dan *process* terhadap proses pengambilan keputusan mahasiswa memilih FE Reguler Mandiri, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor *People* tidak berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan mahasiswa dalam memilih FE Reguler Mandiri Unand sebagai tempat melanjutkan pendidikan tinggi.
2. Faktor *Physical Evidence* berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan mahasiswa dalam memilih FE Reguler Mandiri Unand sebagai tempat melanjutkan pendidikan tinggi.
3. Faktor *Process* berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan mahasiswa dalam memilih FE Reguler Mandiri Unand sebagai tempat melanjutkan pendidikan tinggi.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Ada beberapa keterbatasan yang ditemui dalam penelitian ini antara lain :

1. Variabel yang digunakan hanya terbatas 3 variabel *Non Konvensional Marketing Mix (people, physical evidence dan process)* sehingga diharapkan penelitian selanjutnya menambah variabel marketing mix lainnya atau variabel dalam model perilaku konsumen lainnya.
2. Tingkat alfa atau error yang digunakan adalah 10%. Sebaiknya peneliti selanjutnya meningkatkan tingkat error menjadi 5% atau 2.5% agar hasil penelitiannya lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Engkoswara., Nandan. (2005). "*Pengaruh Bauran Pemasaran Non Konvensional Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sebuah Hotel Di Jakarta)*". [L1]
- Kotler, Philip., Keller, Kessy. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Kotler, Philip., Keller, Kessy. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 2. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Lovelock., Wright. (2002). *Principles of Service Marketing and Management, Second Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lita, Ratni Prima. (2001). "*Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Memilih Rumah Sakit Umum Di Kota Padang*", Jurnal Ekonomi dan Manajemen FE Unand. Padang: Percetakan Unand
- Roza, Septiana. (2008). "*Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Konsumen Telkom Flexi Di Kota Padang*". Skripsi. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Andalas
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sekaran, Uma. (2005). *Research Methods For Business*, Edisi Keempat, Jilid 1. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2005). *Research Methods For Business*, Edisi Keempat, Jilid 2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Schiffman., Kanuk. (2004). *Perilaku Konsumen*, Edisi Ketujuh. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Sujoko. (2007). "*Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemakaian Jasa Warnet Di Kota Jember*". Jurnal Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi, Program Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra, Surabaya.