

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

7.1 Simpulan

Berdasarkan seluruh variabel bauran pemasaran jasa yang terdiri dari: *Product, Price, Promotion, Place, Personal Traits, Process, Physical Evidence* yang secara statistik terbukti secara bersama-sama mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih masuk di Universitas Widya Kartika Surabaya. Hal ini dilihat dari hasil signifikansi yang tinggi berdasarkan uji F, yaitu sebesar 0,000 dan koefisien determinasi sebesar 54,2%. Oleh karena itu hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini tidak terbukti kebenarannya sehingga hipotesis ditolak.

Pada variabel *Price* yang secara bersama-sama mempengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih masuk di Universitas Widya Kartika Surabaya, pada tabel *Correlations* terdapat satu variabel yang mempunyai signifikansi yang tinggi yaitu variabel *Price*, dikarenakan dalam *Korelasi Pearson* hubungan variabel *price* terhadap variabel dependen (keputusan memilih masuk) sebesar 0,7437897566361 yang mempunyai nilai lebih besar dari 0,5 dengan signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Sedangkan hubungan variabel lainnya terhadap variabel dependen (keputusan memilih masuk) kurang dari kriteria tersebut. Artinya bahwa nilai signifikansi (*1-tailed*) dari variabel bebas, X_2 (*price*) = 0,000 dan nilai korelasi Pearson sebesar 0,7437897566361 mempunyai nilai korelasi yang kuat terhadap variabel Y (variabel keputusan mahasiswa

memilih masuk di Universitas Widya Kartika Surabaya) secara sangat signifikan dan berkorelasi positif.

Dikatakan mempunyai korelasi yang kuat karena menurut syarat yang ada pada nilai *signifikansi 1-tailed* harus di bawah 0,05 yang artinya adanya korelasi yang nyata antara variabel *dependent* dan variabel *independent* pada nilai (*sig. 1-tailed*) variabel bebas, yaitu X_1 (*Product*)= 0,000; X_3 (*promotion*)= 0,000; X_4 (*place*)= 0,000; X_5 (*personal traits*)= 0,000; X_6 (*process*)= 0,000 dan X_7 (*physical evidence*)= 0,004 berarti adanya hubungan (korelasi) yang nyata dengan variabel Y (variabel keputusan mahasiswa memilih masuk di Universitas Widya Kartika Surabaya).

Nilai *korelasi Pearson* variabel X terhadap Y harus mempunyai nilai di atas 0,5 dimana nilai *korelasi Pearson* variabel X_2 (*product*) sebesar 0,744 berarti arah korelasi positif atau semakin kompetitif *price* yang ditawarkan maka menjadi keputusan yang sangat dipertimbangkan mahasiswa memilih masuk di Universitas Widya Kartika. Sedangkan nilai *korelasi Pearson* variable X_1 (*Product*) = 0,451; X_3 (*promotion*) = 0,386; X_4 (*place*) = 0,484; X_5 (*personal traits*) = 0,387; X_6 (*process*) = 0,439; X_7 (*physical evidence*) = 0,211 terhadap Y tidak memenuhi kriteria *korelasi Pearson* yaitu diatas 0,5 yang artinya tidak berkorelasi secara kuat terhadap variabel Y. Maka dapat disimpulkan relevansi signifikansi variabel X_2 (*price*) berkorelasi sangat kuat terhadap Y (variabel keputusan mahasiswa memilih masuk di Universitas Widya Kartika Surabaya) dibandingkan variabel bebas lainnya.

Variabel *Price* dianggap mampu mewakili dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam keputusan mahasiswa memilih masuk di Universitas Widya Kartika Surabaya. Sedangkan untuk variabel bebas yang lainnya, yaitu *Product, Promotion, Place, Personal Traits, Process, Physical Evidence* secara statistik tidak dapat dikatakan sebagai alat yang tepat dalam mempengaruhi *Product, Price, Promotion, Place, Personal Traits, Process, Physical Evidence*. Hal ini juga sesuai dengan pertanyaan Malhotra (1999:284) yang mengatakan bahwa ada hubungan yang erat antara reliabilitas dan validitas, di mana suatu ukuran yang tidak reliabel tidak akan menghasilkan validitas yang tinggi.

Menurut Malhotra (1999:284) yang mengatakan bahwa ada hubungan yang erat antara reliabilitas dan validitas, di mana suatu ukuran yang tidak andal tidak akan menghasilkan validitas yang tinggi. Suatu kuesioner dikatakan *valid* (sah) jika pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan kuisisioner dikatakan andal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

7.2. Saran

- Perlu diadakan peningkatan *image* Universitas Widya Kartika Surabaya agar tertanam kepercayaan pada masyarakat bahwa alumni Universitas Widya Kartika dapat mumpuni dan lebih maju dibandingkan universitas lain.
- Keeratan hubungan antara dosen dan mahasiswa dipertahankan karena hal tersebut memberikan nilai tersendiri dibandingkan dengan universitas lain.

- Mengevaluasi *SWOT* yang telah dipetakan untuk evaluasi perencanaan strategi dalam penyusunan *objective* yang diharapkan sesuai dengan misi dan visi organisasi tersebut.
- Menerapkan *TQM (Total Quality Management)* agar tercipta standar mutu, perlu ditentukan komponen-komponen dari setiap produk, SDM, sarana, dan identifikasi pelanggan yang perlu distandarkan. Oleh sebab itu usulan saran yang diterapkan Universitas Widya Kartika Surabaya dalam penelitian ini adalah :

Komponen-Komponen Universitas Widya Kartika Yang Perlu Distandarkan

No	Produk, SDM, Sarana/Prasarana, Pelanggan	No	Komponen-Komponen
I.	Kurikuler	1.1	Peraturan-peraturan : a. Buku pedoman akademik b. Peraturan-peraturan Pemerintah c. Analisis Jabatan Dosen dan Organisasi Jurusan/Program Studi
		1.2	Perkuliahan : a. Kurikulum b. Rapat Jurusan / Dewan Dosen : <ul style="list-style-type: none"> • Pembagian tugas • Jadwal perkuliahan • Kebijakan jurusan/Program studi c. Rancangan Mutu Perkuliahan (RMP atau model rencana perkuliahan lain d. Satuan Materi Sajian (atau bentuk penyajian lain) e. Penyajian Satuan Materi Sajian : <ul style="list-style-type: none"> • Sistematika • Metode/teknik (ceramah, tanya jawab, diskusi, dll) f. Pembimbingan g. Praktikum h. Diskusi/Seminar i. Skripsi atau Tugas Akhir j. Administrasi Kelas (oleh Dosen) k. Evaluasi : <ul style="list-style-type: none"> • Sistem dan alat • Hasil • Kekuatan • Kelemahan • Hal baru

		<p>1.3</p> <p>1.4</p> <p>1.5</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai/kelulusan <p>Alat Bantu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kepustakaan b. OHP/LCD c. Lab, dll <p>Administrasi/Sistem Infomasi Jurusan/Program Studi</p> <p>Usaha Peningkatan Mutu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memperbaiki kelemahan yang lalu b. Hubungan dengan dunia usaha/dunia kerja c. Pembaharuan materi kuliah dosen d. Pembaharuan metode penyajian materi kuliah : <ul style="list-style-type: none"> • Pembaharuan buku teks • Peningkatan kemampuan dosen, dll.
2.	Penelitian	<p>2.1</p> <p>2.2</p> <p>2.3</p> <p>2.4</p> <p>2.5</p> <p>2.6</p> <p>2.7</p> <p>2.8</p>	<p>Peraturan-peraturan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Buku Pedoman Penelitian b. Peraturan-peraturan pemerintah c. Organisasi Lembaga Penelitian <p>Program Kerja Lembaga Penelitian (Pusat Penelitian)</p> <p>Pelaksanaan Penelitian :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Perencanaan b. Pelaksanaan/Pengendalian c. Pelaporan Hasil d. Evaluasi <p>Publikasi Hasil Penelitian</p> <p>Seminar, Konferensi, dll.</p> <p>Alat-alat Bantu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kepustakaan b. Lab, dll. <p>Administrasi /Sistem Informasi Lembaga Penelitian</p> <p>Usaha Peningkatan Mutu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memperbaiki kelemahan yang lalu b. Hubungan kerjasama dengan dunia usaha/dunia kerja dan lembaga-lembaga lain c. Pembaharuan Kepustakaan d. Pembaharuan Peralatan e. Peningkatan kemampuan peneliti
3.	Pengabdian Pada Masyarakat	<p>3.1</p> <p>3.2</p> <p>3.3</p>	<p>Peraturan-peraturan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Buku Pedoman Pengabdian Pada Masyarakat (PPM) b. Peraturan-peraturan Pemerintah c. Organisasi Lembaga PPM <p>Program Kerja PPM</p> <p>Pelaksanaan Program :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Perencanaan b. Pelaksanaan/Pengendalian

			<ul style="list-style-type: none"> d. Urusan hukum e. Urusan keuangan f. Personalia : <ul style="list-style-type: none"> • Administrasi penerimaan pegawai • Kepangkatan • Gaji • Pensiun g. Perlengkapan <ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan • Inventaris • Pemeliharaan h. Rumah Tangga i. Resepsionis/Protokol/Informasi j. Alat-alat administrasi (formulir, daftar, komputer, dll) k. Usaha meningkatkan mutu (evaluasi)
5.	Ekstrakurikuler	<p>5.1</p> <p>5.2</p> <p>5.3</p> <p>5.4</p> <p>5.5</p> <p>5.5</p>	<p>Peraturan-peraturan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Buku pedoman kegiatan ekstrakurikuler b. Peraturan tentang kemahasiswaan c. Organisasi pengelola kegiatan ekstrakurikuler <p>Program Kerja Pengelola Kegiatan atau Ekstrakurikuler :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bidang organisasi kemahasiswaan b. Bidang pengembangan minat c. Bidang olah raga dan kesehatan d. Bidang hubungan dunia kerja <p>Pelaksanaan Program Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perencanaan b. Pelaksanaan/Pengendalian c. Evaluasi <p>Alat Bantu</p> <p>Administrasi/Sistem Informasi</p> <p>Usaha Peningkatan Mutu</p>
6.	Lulusan	<p>6.1</p> <p>6.2</p> <p>6.3</p>	<p>Peraturan-peraturan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Syarat-syarat akademik b. Wisuda c. Ijazah d. Peraturan tentang alumni <p>Data-data Lulusan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Jumlah lulusan tiap tahun dalam perhitungan produktivitas perguruan tinggi b. IP dan IPK (kemampuan akademik) <p>Peningkatan Mutu Lulusan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penelusuran karir (dimana bekerja, berapa lama menunggu sebelum bekerja, apakah pekerjaan sesuai dengan keahlian, dll) b. Informasi tentang lulusan dan tempat bekerja c. Hubungan dengan dunia usaha berkenaan dengan kebutuhan d. Memanfaatkan semua informasi dalam perencanaan Perguruan Tinggi, khususnya

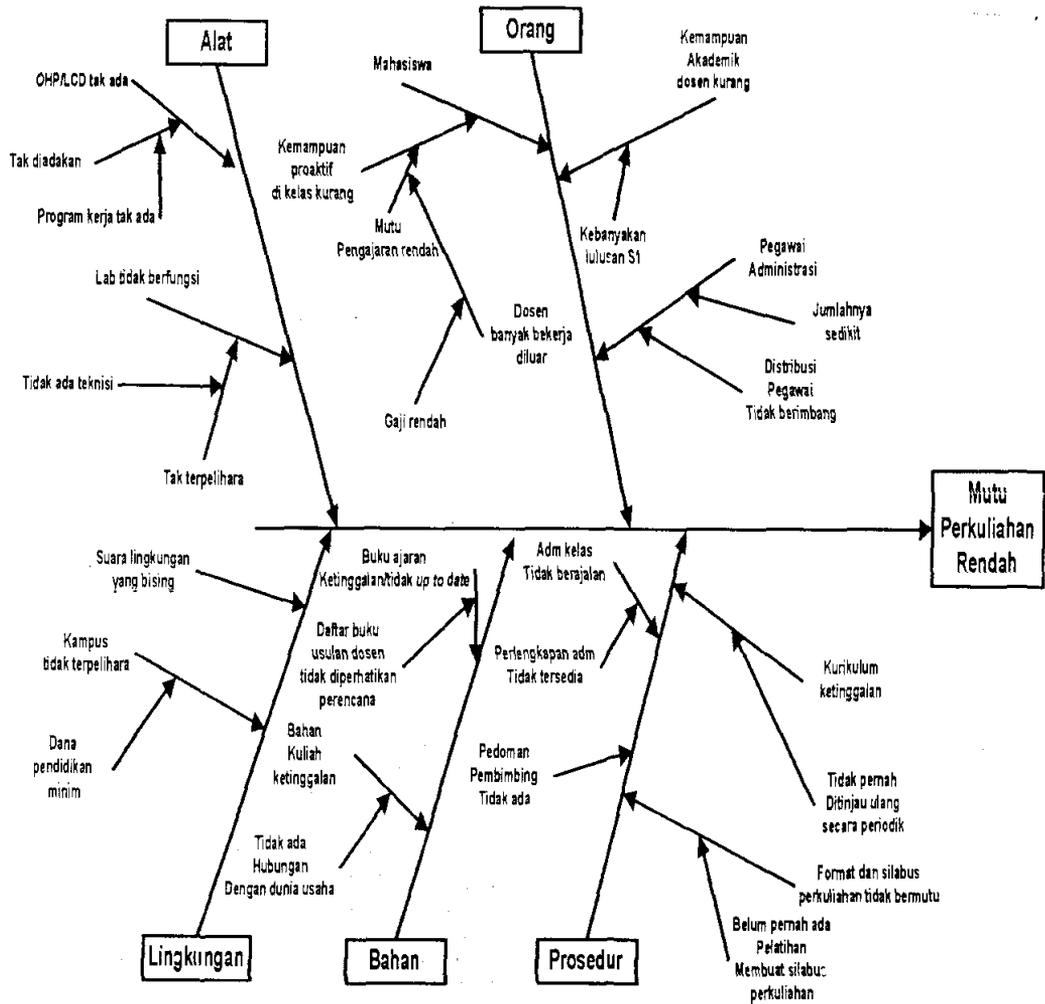
		6.4	dalam kurikulum dan silabus perkuliahan Pembinaan dan Pengembangan Organisasi alumni, khususnya dalam usaha membantu almamater
7.	SDM	7.1	Peraturan-peraturan : a. Peraturan kepegawaian umum b. Peraturan kepegawaian Perguruan Tinggi c. Pedoman-pedoman kepegawaian Perguruan Tinggi d. Analisis jabatan Perguruan Tinggi
		7.2	Pimpinan : a. Ketentun-ketentuan tentang pimpinan Perguruan Tinggi pada setiap jenjang manajemen dan unit b. Pengangkatan c. Sistem pemberdayaan • Pelatihan prajabatan • Pelatihan dalam jabatan • Kesejahteraan
		7.3	Dosen : a. Ketentuan-ketentuan tentang dosen termasuk rasio dosen-mahasiswa b. Pengangkatan dosen c. Sistem pemberdayaan : • Pelatihan prajabatan • Pendidikan/Pelatihan dalam jabatan • Kesejahteraan
		7.4	Tenaga Penunjang Akademik : a. Ketentuan-ketentuan tentang tenaga penunjang akademik b. Pengangkatan c. Sistem pemberdayaan : • Pelatihan prajabatan • Pelatihan dalam jabatan • Kesejahteraan
		7.5	Pegawai Administrasi a. Ketentuan-ketentuan tentang pegawai administrasi b. Pengangkatan c. Sistem pemberdayaan : • Pelatihan prajabatan • Pelatihan dalam jabatan • kcsejahteraan
8.	Sarana/Prasarana	8.1	Peraturan-peraturan mengenai pengadaan sarana/prasarana
		8.2	Bangunan : a. Ruang kerja dosen b. Ruang kuliah (berdasarkan jumlah mahasiswa) c. Ruang perpustakaan

		8.3	d. Ruang lab e. Ruang serba guna f. Ruang sidang g. Ruang seminar h. Gudang i. Ruang audio visual/sumber belajar Jalan dan Taman termasuk pengaturan, konstruksi, dan pemeliharaan
		8.4	Perlengkapan : a. Perlengkapan kantor dan ruang kerja b. Perlengkapan ruang sidang dan seminar c. Perlengkapan ruang kuliah d. Perlengkapan lab e. Perlengkapan perpustakaan (buku-buku, rak, komputer, dll) f. Perlengkapan gudang g. Perlengkapan sumber belajar
		8.5	Pemeliharaan
		8.6	Dana dan Pengelolaan
9.	Pelanggan Primer (mahasiswa)	9.1	Identifikasi Pelanggan Primer : a. Ketentuan-ketentuan seleksi masuk Perguruan Tinggi b. Prosedur penerimaan/registrasi c. Data-data kebutuhan pelanggan : <ul style="list-style-type: none"> • Hasil ujian seleksi masuk • Hasil ujian (tes) bakat (potensi) • Informasi latar belakang dari registrasi
		9.2	Penempatan : a. Pilihan bidang studi sedapt mungkin berdasarkan data kebutuhan b. Sediakan kemungkinan pindah program studi/Jurusan/Fakultas sesuai dengan data-data kebutuhan tanpa menambah beban biaya
		9.3	Sistem Informasi bagi pelanggan (calon mahasiswa)

Apabila komponen-komponen tersebut di atas atau setidaknya merupakan komponen-komponen yang paling pokok dan utama, sudah distandarisasi, maka evaluasi Perguruan Tinggi Universitas Widya Kartika akan dapat dilakukan lebih objektif dan mudah serta dapat mengadakan evaluasi diri dengan baik secara teratur. Lebih penting lagi, perencanaan, pengendalian,

dan evaluasi, kesebelas atribut mutu merupakan pusat perhatian. Sudah tentu tidak semua atribut ada pada komponen. Sesuai dengan sifat komponen yang bersangkutan, mungkin hanya beberapa atribut yang harus ada.

- Menggunakan alat dan teknik peningkatan mutu dalam mengumpulkan, menganalisa, dan menginterpretasikan data berkenaan dengan masalah-masalah tertentu yang timbul dalam sistem dan proses-proses manajemen. Banyak alat dan teknik yang dapat digunakan, dalam saran ini diusulkan dengan analisis *SWOT* dan *Cause and Effect Diagram* yang dijelaskan di atas, sedangkan usulan *Cause and Effect Diagram* seperti di berikut ini :



Proses pemikiran yang sistematis dapat dijelaskan sebagai berikut :

No	Sumber Sebab	Sebab Pokok	Sebab Akar	Solusi	Prioritas
1	Orang	Dosen :	1. gaji rendah 2. kebanyakan lulusan S1	1. Usulan kenaikan gaji 2. Tugas belajar dilaksanakan	1 2
		Pegawai administrasi yang terlalu sedikit jumlahnya	Distribusi tenaga pegawai yang tidak berimbang	Penataan kembali distribusi tenaga pegawai di Fakultas	1
		Mahasiswa	Kemampuan mahasiswa yang kurang proaktif	Melakukan seleksi yang ketat	-

2	Alat	OHP/LCD tidak ada Lab tidak berfungsi	Program kerja tidak ada Tidak ada teknisi	1. Membuat program kerja berkala, dimana Jurusan membuat daftar kebutuhan alat 2. Adakan teknisi dan anggaran	1 2
3	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Kurikulum kuno • Format dan isi silabus perkuliahan kuno • Administrasi kelas tak berjalan • Pedoman pembimbingan tidak ada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. tidak pernah ditinjau 2. belum pernah ada pelatihan penyusunan silabus perkuliahan 3. alat-alat adm. Tidak tersedia 4. pedoman pembimbing tidak ada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tinjauan kurikulum secara periodik dengan memperhatikan kebutuhan dunia kerja 2. adakan pelatihan penyusunan silabus 3. Susun pedoman pembimbingan 4. adakan alat-alat adm. 	1 2 4 3
4	Bahan	<ul style="list-style-type: none"> • Buku-buku ketinggalan/lama • Bahan kuliah juga lama/kuno 	<ol style="list-style-type: none"> 1. daftar buku usulan dosen tidak diperhatikan 2. tidak ada hubungan dengan dunia kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masukkan usulan dosen ke dalam program kerja 2. Adakan hubungan dengan dunia kerja 	1 2
5	Lingkungan	<ol style="list-style-type: none"> a. Suara sekitarnya bising/mengganggu b. Kampus tidak terpelihara 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suara sekitarnya mengganggu 2. dana pemeliharaan sangat minim 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pindahkan kampus 4. tingkatkan dana pemeliharaan 	3 4

Komponen-komponen pada tabel tersebut di atas adalah yang paling pokok dan utama, sudah distandarisasi, maka evaluasi atas mutu Perguruan Tinggi (khususnya dalam rangka akreditasi) akan dapat dilakukan lebih objektif dan mudah serta dapat mengadakan evaluasi diri dengan baik secara teratur. Lebih penting lagi, perencanaan, pengendalian, dan evaluasi untuk peningkatan mutu akan dapat dilakukan dengan lebih tepat. Dalam usaha standarisasi, dan terlebih dalam evaluasi, kesebelas

merupakan pusat perhatian. Tentu tidak semua atribut ada pada setiap komponen. Sesuai dengan sifat komponen bersangkutan, mungkin hanya beberapa atribut yang harus ada.

- Perlu diadakan penelitian yang lebih lanjut untuk mengkaji hal-hal lain yang belum dijelaskan pada penelitian ini.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alama, Buchari. 1992. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assael, H. 1992. *Consumer Behavior and Marketing Action (2nd ed)*. Boston: Kent Publishing Company.
- Allport, H., Floyd. 1998. *Social Psychology*. MA: Addison-Wesley.
- Ancok, Djameludin. 1993. *Perilaku dan Minat Individu*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Engel, J., Blackwell R., & Miniard, P. 1995. *Consumer Behavior (6th ed)*. Chicago: The Dryden Press.
- Frees, W., Edward. 1996. *Data Analysis Using Regression Models*. New Jersey: Prentice Hall.
- Fishbein, Azsen. 1975. *Belief, Attitude, Intention and Behaviour*. MA: Addison-Wesley
- Gibson, L., Robert. 1964. *Current Professional and Academic*. New York: Harper
- Guilinan, J. & Gordon, J. 1994. *Manajemen Pemasaran, Strategi dan Program Terjemahan* oleh Kristianto. 1995. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Johnson, A., R. & Wichern, W., D. 2002. *Applied Multivariate Statistical Analysis*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kerlingger, Fredd. 1990. *Azas-Azas Penelitian Behavioral Terjemahan* oleh Ali Syahputra. 1991. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kinnear, Thomas. & Taylor, James. 1995. *Riset Pemasaran Terjemahan* Kristianto. 1996. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management (9th ed)*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, P. & Andersen, T. 1995. *Strategic Marketing For Non-Profit Organization*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, P. & Bloom, P. 1987. *Tehnik Dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional Terjemahan* oleh Wulandari. 1988. Yogyakarta: CV. Intermedia.
- Kotler, P. & Cox, K. 1984. *Marketing Management and Strategy*. New Jersey: Prentice Hall International.

- Loudon, L., David. & Bitta, J.D., Albert. 1993. *Consumer Behaviour*. Singapore : McGraw Hill Inc.
- Maholtra, K. 1993, *Marketing Research an Applied Orientation*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Maslow, A. 1954. *A Theory of Human Motivation*. New York: Wiley & Sons.
- Ndraha, Taliziduhu. 1984. *Manajemen Perguruan Tinggi*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Payne, Adrain. 1993. *The Essence Of Service Marketing*. UK: Prentice Hall International Ltd.
- Pawitra, Teddy. 1996. Sistem Pemasaran Jasa Menjelang Era Tahun 2000, Keunggulan Daya Saing Berkelanjutan. *Manajemen Usahawan Indonesia*. edisi Desember : 42-46 volume 7.
- Porter, E., Michael. 1993. *Competitive Advantage Terjemahan* oleh Tim Binarupa Aksara. 1994. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Sallis, E. 1993. *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page.
- Schiffman, G., Leon. & Kanuk, L., Lazar. 1994. *The Informal Flow Of Consumption*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Salvatore, Dominic. 2001. *Managerial Economic (4th ed)*. New York: Harcourt Inc.
- Stanton, William. 1987. *Fundamentals Of Marketing*. Kogakasha, Tokyo: Mc Graw Hill Book Company.
- Santoso, Singgih & Tjiptono, Fandy. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2002. *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Swasta, D., Basu. & Irawan, Handy. 1990. *Perencanaan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Tampubolon, Daulat P., 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Tull, D.S. & Kahle, Lynn, R. 1990. *Marketing Management*. London: Macmillan.