

**ANALISIS PENGARUH *TANGIBLE, INTANGIBLE PRODUCT* DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN MAHASISWI KULIAH
DI AKADEMI SEKRETARI BUDI LUHUR
(Studi Empiris Mahasiswa Akademi Sekretari Budi Luhur
Angkatan 2015-2017)**

Maria Goretti da Cunha¹

Dr. Kartini Istikomah, S.E., M.M.²

E-mail : mgoretti68@yahoo.co.id¹; tini_sht@yahoo.com²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur

ABSTRACT

Research titled Analysis Of Effect Of Tangible, Intangible Product And Promotion On Decision Of Student Studying At Budi Luhur Secretary Academy (Empirical Study of Student at Budi Luhur Secretary Academy 2015 - 2017). The purposes study is to determine the partial influence of independent variable; Tangible, Intangible, and Promotion to dependent variable; The Decision of enrollment in University. Probability sampling is applied as research method with 59 respondents. The form of Likert scale questioners of primary data are distributed randomly to the active student of Academy Secretary Budi Luhur of 2015, 2016 and 2017 years academic. The questioners' result have been analyzed with IBM SPSS Statistic Version 20.0. Meanwhile Multiple Linear Regression Test has been used as an analytical tool. The analysis indicated that Tangible Variable partiality have significant effect on The Decision of enrollment in University, Intangible Variable partially has no significant effect on The Decision of enrollment in University and Promotion Variable partially has no significant effect on The Decision of enrollment in University.

Keywords: Tangible, Intangible, Promotion, Decision

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Motivasi siswa lulusan sekolah menengah atas atau sederajat dalam memilih perguruan tinggi sangat beragam, antara lain: keinginan sendiri, mengikuti saran dari orang tua/keluarga/teman atau tidak ada motivasi namun yang penting kuliah. Kurangnya informasi mengenai perguruan tinggi atau program studi, bagi siswa lulusan sekolah menengah, sehingga tidak memiliki gambaran yang jelas tentang perguruan tinggi atau program studi yang akan dipilih. Pada umumnya para siswa lulusan memilih program sarjana dibandingkan dengan program diploma, dengan beranggapan gelar sarjana yang diperoleh akan mempermudah mendapatkan pekerjaan, yang dalam kenyataannya banyak lulusan sarjana menganggur.

Tingginya permintaan pasar akan perguruan tinggi, sehingga mengakibatkan meningkatnya usaha jasa pendidikan, yang terlihat dari banyaknya program studi ditawarkan oleh perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta. Banyaknya persaingan yang terjadi antara perguruan tinggi dalam merebut siswa lulusan sekolah menengah atas yang berkualitas, membuat para pengelola harus berupaya keras untuk meraihnya. Hal ini menjadikan salah satu faktor yang berdampak kepada jumlah pendaftar atau calon mahasiswa menjadi tidak merata, karena ada yang melebihi kapasitas namun ada juga yang sedikit jumlah peminatnya.

Akademi Sekretari Budi Luhur yang berada di Jakarta memiliki program studi sekretari, berstatus Akreditasi peringkat A sesuai SK Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) No. 190/SK/BAN-PT/Ak-XIII/Dpl-III/IX/2013. Akademi Sekretari Budi Luhur memberikan kurikulum yang berkualitas dan terintegrasi sesuai dengan kebutuhan pasar. Ketersediaan dosen yang sesuai dan berkompeten dengan bidangnya, serta menjalin kerjasama dengan perusahaan untuk program magang mahasiswa dan alumni terus dilakukan, untuk menjadikan lembaga pendidikan tinggi kesekretarian terunggul di Indonesia, dan menghasilkan lulusan yang cerdas dan berbudi luhur, sesuai dengan filosofi Pendiri Yayasan Pendidikan Budi Luhur, Drs. Djaetun H.S., dimana cerdas dan berbudi luhur adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan (Astri Budi Luhur, 2017)

Meningkatnya kualitas pendidikan yang dilakukan Akademi Sekretari Budi Luhur, namun tidak diikuti dengan jumlah mahasiswa yang mendaftar dapat dilihat dari Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1
Laporan Jumlah Mahasiswa Baru Akademi Sekretari Budi Luhur
Tahun Akademik 2017/2018

Tahun	Jumlah Mahasiswa
2015	52
2016	43
2017	46

Sumber BAAK Akademi Sekretari Budi Luhur, 2017

Pemetaan Akademi Sekretari Wilayah Kopertis III, berdasarkan data dari PDDIKTI tanggal 8 September 2017, dari 9 akademi sekretari yang terdapat di Wilayah Kopertis III, jumlah calon mahasiswa tertinggi diperoleh Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta sebanyak 589, Akademi Sekretari Budi Luhur memperoleh 265, Manajemen Dharma Budhi Bhakti yang memperoleh 101, dan beberapa akademi sekretari memperoleh jumlah calon mahasiswa dibawah 100, yang mengakibatkan satu perguruan tinggi yaitu Akademi Sekretari dan Manajemen Purnama ditutup dan Akademi Sekretari Saint Mary berubah status menjadi ahli bentuk.

Guna memperkenalkan perguruan tinggi atau program studi dapat dilakukan melalui promosi dengan menunjukkan bukti *tangible* berupa fasilitas dan sarana prasarana atau visualiasi bangunan dan lain-lain, serta bukti kualitas pelayanan yang walaupun *intangible* (tidak berwujud) namun dapat dirasakan oleh konsumen melalui sumber daya manusia yang dimiliki perguruan tinggi. Dan apabila konsumen telah merasakan hasil pelayanan dan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan perguruan tinggi, maka akan menceritakan kembali kepada orang lain mengenai perguruan tinggi atau program studi yang telah dipilihnya. Hal ini mengakibatkan keuntungan bagi perguruan tinggi, karena secara tidak langsung telah ikut mempromosikan sehingga berdampak sangat baik bagi perguruan toinggi tersebut.

Rumusan Masalah

Apakah secara parsial terdapat pengaruh *tangible*, *intangible* dan promosi terhadap keputusan kuliah di Akademi Sekretari Budi Luhur?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui secara parsial pengaruh *tangible*, *intangible* dan promosi terhadap keputusan kuliah di Akademi Sekretari Budi Luhur.

KAJIAN TEORI

Keputusan Pembelian

Menurut J. Paul Peter dan Jerry C. Olson (2013) menyatakan bahwa pengambilan keputusan konsumen adalah merupakan proses integrasi dalam mengkombinasikan pengetahuan yang bertujuan mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif guna memilih satu diantaranya (Dika Krisnawati, 2016).

Tangible

Perusahaan jasa harus memperhatikan pelayanan jasa dalam memengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas jasa yang dimiliki, antara lain melalui peralatan yaitu bangunan, peralatan pendukung operasional baik perangkat keras maupun perangkat lunak. Keunggulan pelayanan meliputi pelayanan yang terintegrasi ditujukan dalam memberi kemudahan, ketepatan, keamanan dan kecepatan pelayanan. Kehandalan karyawan baik yang berhubungan langsung maupun karyawan yang tidak berhubungan langsung dengan pelanggan (Utama, I Gusti Bagus Rai, 2016).

Intangible

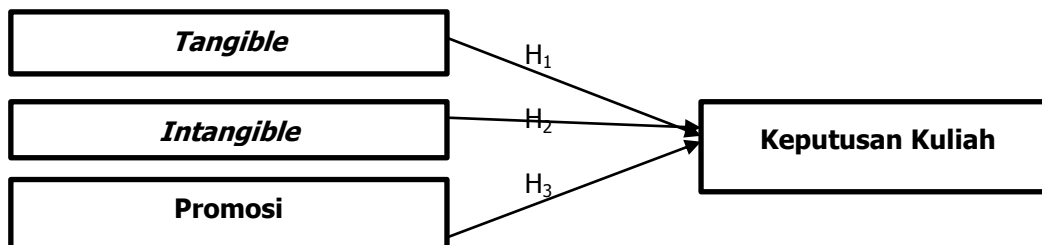
Gronroos dalam (Tjiptono, 2014) menyatakan bahwa jasa atau layanan adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangible* yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Merupakan interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang.

Promosi

Promosi merupakan kegiatan usaha yang dilakukan pemasar dengan berkomunikasi kepada calon konsumen, untuk memberikan penjelasan, tentang barang dan jasa. Komunikasi dilakukan bertujuan untuk memperoleh perhatian, mendidik, mengingatkan dan meyakinkan calon konsumen (Alma, 2011).

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan maka dapat dibuat kerangka pemikiran sebagai dasar hipotesis seperti terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

- H1₀: Tidak terdapat pengaruh antara *Tangible* terhadap Keputusan Kuliah di Akademi Sekretari Budi Luhur.
- H1_a: Terdapat pengaruh antara *Tangible* terhadap Keputusan Kuliah di Akademi Sekretari Budi Luhur.
- H2₀: Tidak terdapat pengaruh antara *Intangible* terhadap Keputusan Kuliah di Akademi Sekretari Budi Luhur.
- H2_a: Terdapat pengaruh antara *Intangible* terhadap Keputusan Kuliah di Akademi Sekretari Budi Luhur.
- H3₀: Tidak terdapat pengaruh antara Promosi terhadap Keputusan Kuliah di Akademi Sekretari Budi Luhur.
- H3_a: Terdapat pengaruh antara Promosi terhadap Keputusan Kuliah di Akademi Sekretari Budi Luhur.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Uji statistik dilakukan untuk melihat pengaruh variabel *tangible*, *intangible*, dan promosi terhadap keputusan kuliah. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 141 orang dari mahasiswa aktif Akademi sekretari Budi Luhur semester gasal tahun akademik 2017/2018 angkatan 2015, 2016, 2017. Dengan metode *probability sampling* dan menggunakan rumus Taro Yamane, maka didapatkan 59 responden sebagai sampel penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan *sample random sampling* (sampel acak sederhana), menurut (Sugiyono, 2013) pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut dan setiap populasi bisa menjadi sampel. Pengukuran masing-masing variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima tingkatan jawaban yang dimulai dari score tertinggi untuk jawaban sangat positif dan score terendah untuk jawaban negatif.

HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Data Responden Berdasarkan Angkatan

Dari kuesioner yang telah disebarkan, kepada 59 responden, terdapat 20 responden atau 33,9% mahasiswi angkatan 2015, 20 responden atau 33,9% mahasiswi angkatan 2016, dan sisanya 19 responden atau 32,2% mahasiswi angkatan 2017.

2. Analisis Data Responden Berdasarkan Usia

Dari kuesioner yang telah disebarkan, kepada 59 responden, terdapat 55 responden atau 93,2% berusia ≤ 20 Tahun, dan sisanya 4 responden atau 6,8% berusia 21 - 24 Tahun. Dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa mayoritas responden mahasiswi berusia ≤ 20 Tahun.

3. Analisis Data Responden Berdasarkan Semester

Dari kuesioner yang telah disebarkan, kepada 59 responden, terdapat 20 responden atau 33,9% kuliah di semester 5, 20 responden atau 33,9% kuliah di semester 3, dan sisanya 19 responden atau 32,2% kuliah di semester 1.

4. Analisis Data Responden Berdasarkan Asal Sekolah

Dari kuesioner yang telah disebarkan, kepada 59 responden, terdapat 37 responden atau 62,7% berasal dari SMA, dan sisanya 22 responden atau 37,3% berasal dari SMK. Dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa mayoritas responden kategori asal sekolah dari SMA.

Uji Validitas

Dari hasil Uji Validitas didapatkan :

1. Seluruh item yang diuji pada variabel *tangible* sebanyak 14 pernyataan menunjukkan nilai $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} (0,256), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *tangible* valid.
2. Seluruh item yang diuji pada variabel *intangible* sebanyak 10 pernyataan menunjukkan nilai $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} (0,256), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *intangible* valid.
3. Seluruh item yang diuji pada variabel promosi sebanyak 9 pernyataan menunjukkan nilai $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} (0,256), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel promosi valid.
4. Seluruh item yang diuji pada variabel keputusan kuliah sebanyak 16 pernyataan menunjukkan nilai $r_{hitung} >$ dari nilai r_{tabel} (0,256), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel keputusan kuliah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
<i>Tangible</i>	0,888	14
<i>Intangible</i>	0,904	10
Promosi	0,936	9
Keputusan Kuliah	0,849	16

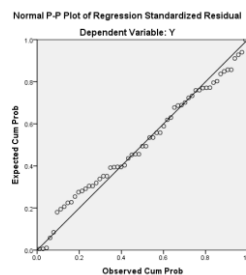
Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 20.0, 2017

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel $> 0,6$, dapat disimpulkan pernyataan pada variabel *tangible* (X_1) *intangible* (X_2) promosi (X_3) dan keputusan kuliah (Y) reliabel jika diterapkan pada sampel, tempat dan waktu pengambilan data yang berbeda.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi pada model regresi. Dimana model regresi dikatakan baik jika model memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas, heteroskedastisitas dan autokorelasi.

Uji Normalitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 20.0, 2017

Gambar 2
Grafik Normal P-P Plot

Pada Gambar 2 hasil dari output SPSS Normal P-P plot, terlihat dari titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan semua variabel independen dan variabel dependen memiliki distribusi normal,

Uji Multikolinearitas

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

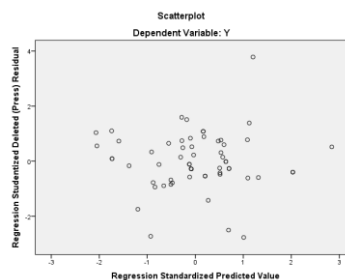
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	24,863	3,745		6,639	,000		
X3	-,360	,163	-,278	-2,212	,031	,510	1,961
X2	,493	,211	,380	2,342	,023	,305	3,276
X1	,599	,166	,577	3,610	,001	,315	3,170

a. Dependent Variable: Y

Hasil Pengolahan Data SPSS 20.0 pada Tabel 3 disimpulkan bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan Multikolinearitas, karena masing–masing variabel independen memiliki:

- *Tangible* (X_1) $\rightarrow$ *Tolerance* : $0,510 > 0,1 \rightarrow$ *VIF* : $1,961 < 10$
- *Intangible* (X_2) $\rightarrow$ *Tolerance* : $0,305 > 0,1 \rightarrow$ *VIF* : $3,276 < 10$
- *Promosi* (X_3) $\rightarrow$ *Tolerance* : $0,315 > 0,1 \rightarrow$ *VIF* : $3,170 < 10$

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 20.0

Gambar 3
Grafik Scatterplot

Hasil Pengolahan Data SPSS 20.0 pada Gambar 3: Titik-titik data menyebar diatas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, penyebaran titik – titik data tidak berpola, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen terbebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas sehingga layak digunakan dalam penelitian.

Uji Autokorelasi

Tabel 4
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,747 ^a	,557	,533	5,811	1,989

a. Predictors: (Constant), X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan Durbin-Waston (DW test), dikarenakan sampel yang digunakan dibawah 100. taraf sign 5%, $n = 59K = 3$ (hanya variabel X) maka diperoleh nilai $DU = 1,6875$. Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui nilai DW $1,989 >$ dari nilai $DU 1,6875$ dan nilai DW terletak diantara -2 sampai +2, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi (autokorelasi negatif).

Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 5
Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,863	3,745		6,639	,000
	X1	,599	,166	,577	3,610	,001
	X2	,493	,211	,380	2,342	,023
	X3	-,360	,163	-,278	-2,212	,031

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 20.0

- a. Tabel 5 menggambarkan Persamaan regresi linier berganda antara variabel *tangible* (X_1) *intangible* (X_2) promosi (X_3) terhadap keputusan kuliah (Y).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 24,863 + 0,599X_1 + 0,493X_2 - 0,360X_3$$

Dari persamaan tersebut, dapat dijelaskan bahwa:

- Konstanta sebesar 24,863** artinya jika nilai *Tangible* (X_1) *Intangible* (X_2) dan Promosi (X_3) sama dengan nol, maka nilai $Y = 24,863$.
Artinya : Keputusan kuliah tanpa *tangible*, *intangible* dan promosi adalah 24,863.
- Koefisien regresi variabel *tangible* (X_1) sebesar 0,599**, artinya jika variabel *Intangible* (X_2) dan Promosi (X_3) bernilai tetap dan *tangible* (X_1) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka jumlah keputusan kuliah (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,599.
- Koefisien regresi variabel *intangible* (X_2) sebesar 0,493**, artinya jika variabel *Tangible* (X_1) dan Promosi (X_3) bernilai tetap dan *intangible* (X_2) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka jumlah keputusan kuliah (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,493.
- Koefisien regresi variabel promosi (X_3) sebesar -0,360**, artinya jika variabel *Tangible* (X_1) dan *Intangible* (X_2) bernilai tetap dan promosi (X_3) mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka jumlah keputusan kuliah (Y) mengalami penurunan sebesar -0,360.

Hasil Uji t Secara Parsial

Tabel 6
Hasil Uji t Secara Parsial
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,863	3,745		6,639	,000
	<i>Tangible</i> X1	,599	,166	,577	3,610	,001
	<i>Intangible</i> X2	,493	,211	,380	2,342	,023
	Promosi X3	-,360	,163	-,278	-2,212	,031

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 20.0

t_{tabel} menggunakan rumus berikut:

Jumlah sampel yang digunakan (n) = 59, Jumlah variabel (k) = 4

$t_{\text{tabel}} \rightarrow n - k = 59 - 4 = 55$ dengan α 0,05 maka didapatkan nilai t_{tabel} sebesar **3,476**,

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui:

1. Variabel *Tangible* (X_1)

- Memiliki nilai t_{hitung} sebesar **3,610** > dari t_{tabel} sebesar **3,476** $\rightarrow$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Signifikan).
- Memiliki nilai signifikan sebesar **0,001** atau < dari **0,05** $\rightarrow$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Signifikan).

Artinya: variabel *Tangible* (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kuliah (Y).

2. Variabel *Intangible* (X_2)

- Memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,342 < dari t_{tabel} sebesar 3,476 → maka H_0 diterima dan H_a ditolak (Tidak Signifikan).
- Memiliki nilai signifikan sebesar 0,023 atau < dari 0,05 → maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Signifikan).

Artinya: variabel *Intangible* (X_2) secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kuliah (Y).

3. Variabel Promosi (X_3)

- Memiliki nilai t_{hitung} sebesar -2,212 < dari t_{tabel} sebesar 3,476 → maka H_0 diterima dan H_a ditolak (Tidak Signifikan).
- Memiliki nilai signifikan sebesar 0,031 atau < dari 0,05 → maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Signifikan).

Artinya: variabel Promosi (X_3) secara parsial tidak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan kuliah (Y).

Hasil Uji Hipotesis

Pengaruh *Tangible* (X_1) terhadap Keputusan kuliah (Y)

- Variabel *Tangible* dengan menggunakan indikator gedung, visual kampus, ruang perkuliahan, sarana prasarana, laboratorium, perpustakaan, fasilitas internet, dosen, karyawan, kalender akademik, *monitor display*, panduan mahasiswa, akreditasi A, ketersediaan buku log.
- Hasil penelitian ditemukan bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap keputusan kuliah. Dari ketiga variabel independen hanya variabel *tangible* yang dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan kuliah.

Akademi Sekretari Budi Luhur telah memperhatikan pelayanan jasa dalam memengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas jasa yang dimiliki, dari hasil analisis ditemukan score tertinggi yang menyetujui bukti fisik (*tangible*) memberikan pengaruh yang paling besar terhadap pengambilan keputusan mahasiswa kuliah di Akademi Sekretari Budi Luhur dibandingkan dengan *intangible* dan promosi.

Pengaruh *Intangible* (X_2) terhadap Keputusan kuliah (Y)

- Variabel *intangible* menggunakan indikator sikap, cara berkomunikasi ketanggapan karyawan dalam melayani, pengetahuan dosen, kurikulum.
- Hasil penelitian ditemukan bahwa *intangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan kuliah.

Hal ini menunjukkan bahwa *Intangible* tidak memengaruhi mahasiswa dalam pengambilan keputusan kuliah di Akademi Sekretari Budi Luhur.

Pengaruh Promosi (X_3) terhadap Keputusan kuliah (Y)

- Variabel promosi (X_3) menggunakan indikator informasi di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru, iklan di media cetak dan media elektronik, memberikan potongan harga, memberikan program beasiswa, mengikuti event, Workshop dan Seminar, mengunjungi ke sekolah.
- Hasil penelitian ditemukan bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan kuliah.

Hal ini menunjukkan bahwa Promosi tidak memengaruhi mahasiswa dalam pengambilan keputusan kuliah di Akademi Sekretari Budi Luhur.

Konsistensi Hasil Penelitian Dengan Penelitian Sebelumnya

- Setelah dilakukan pengujian hipotesis, diketahui *tangible* memberikan berpengaruh terhadap keputusan kuliah. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh: Andreas Lukita (2017), Yofina Mulyati, Mailinarti dan Masruri (2016), Tessa Utami Sutrisno (2015).
- Setelah dilakukan pengujian hipotesis, diketahui promosi tidak memberikan berpengaruh terhadap keputusan kuliah, Hal ini konsisten dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh: Sinta Sulistiani (2017), Yofina Mulyati, Mailinarti dan Masruri (2016), Delta Khairunnisa (2016).

BAB V

Kesimpulan

Penelitian ini merupakan studi empiris yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel *tangible*, *intangible*, dan promosi terhadap keputusan kuliah. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini membuktikan variabel *tangible secara parsial* berpengaruh signifikan terhadap keputusan kuliah.
2. Penelitian ini membuktikan variabel *intangible secara parsial* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan kuliah.
3. Penelitian ini membuktikan variabel promosi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan kuliah.

Implementasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. *Tangible* berpengaruh terhadap keputusan kuliah, dari hasil analisis ditemukan score terendah yang menyetujui fasilitas internet mendukung perkuliahan di Akademi Sekretari Budi Luhur. Untuk itu Akademi Sekretari Budi Luhur sebaiknya memperhatikan jaringan internet agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi civitas akademika, dalam menyampaikan informasi, alur administrasi, dan juga dapat dipakai untuk melakukan promosi melalui situs jejaring sosial, seperti *Whatsapp*, *Facebook*, *Twitter* dan lain-lain.
2. *Intangible* tidak berpengaruh terhadap keputusan kuliah, dari hasil analisis ditemukan score terendah yang menyetujui karyawan Akademi Sekretari Budi Luhur selalu tanggap dan cepat dalam menyelesaikan masalah. Untuk itu Akademi Sekretari Budi Luhur sebaiknya menambah pengetahuan dan keterampilan karyawan agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan, dimulai dari penerimaan mahasiswa hingga lulus kuliah. Diharapkan dengan menerima pelayanan yang baik, para mahasiswa atau alumni akan menceritakan kembali kepada orang lain agar dapat tertarik untuk kuliah di Akademi Sekretari Budi Luhur.
3. Promosi tidak memberikan pengaruh terhadap keputusan kuliah, dari hasil analisis ditemukan score terendah yang menyetujui Informasi di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru sangat efektif untuk promosi Akademi Sekretari Budi Luhur dan Pemasangan iklan di media cetak sangat efektif untuk promosi Akademi Sekretari Budi Luhur. Untuk promosi selain mengunjungi ke sekolah Akademi sekretari budi Luhur dapat juga melakukan kerjasama di tempat bimbingan belajar, karena disana juga banyak siswa tingkat akhir yang mengikuti bimbingan belajar, sehingga dapat dijadikan tempat promosi, dengan memberikan potongan harga atau program beasiswa syarat dan ketentuan yang berlaku.

Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya menerapkan metode survey kuesioner berdasarkan persepsi responden, sehingga kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrumen secara tertulis.
2. Keterbatasan waktu dalam menyusun skripsi ini membuat hasil yang dicapai kemungkinan kurang memenuhi wawasan dan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya.

Saran

Bagi penelitian selanjutnya yang memiliki metode dan variabel sejenis dapat dipakai untuk menjadi referensi. Penulis menyarankan agar memperluas objek penelitian dengan menambahkan variabel lain atau mengembangkan variabel promosi secara khusus yang dapat memengaruhi keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta

Gozhali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* Edisi Ke-7. Semarang : Universitas Diponegoro

- Hasan, Ali. 2014. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*, Cetakan ke-2. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service
- Saputro, Harjo Djaetun. 2014. *Budi Luhur Sebuah Autobiografi Spritual*. Jakarta : Yayasan Pendidikan Budi Luhur Cakti
- Saputro, Harjo Djaetun. (2014). *Memahami Hakikat Budi Luhur*. Jakarta : Yayasan Pendidikan Budi Luhur Cakti
- Robert, Kurniawan dan Budi Yuniarto. 2016. *Analisis Regresi : Dasar dan Penerapannya dengan R*. Edisi Pertama. Jakarta : Kencana
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson Penerjemah Diah Tantri Dwiandani. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Buku 1 Edisi 9. Jakarta : Salemba Empat
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta : Andi
- Rambat, Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Riduwan dan Adun Rusyana. 2013. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung : CV Alfabeta
- Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Siregar, Sofyan. 2014. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian* Cetakan ke – 4. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS (Center of Academy Publishing Sevices)
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Utama, I.G.B. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Deepublish
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenadamedia Group

Tesis :

- Dika Kresnawati. 2016. *Pengaruh Medika Digital, Kualitas layanan Siaran Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Mendengarkan Radio di Jakarta (Studi Kasus Pada Radio Indika 91.6 FM)*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Program pasca Sarjana Universitas Budi Luhur

Skripsi :

- Andreas Lukita. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pelanggan Menginap Pada Hotel Duta di Lampung Utara*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung
- Tessa Utami Sutrisno. 2015. *Skripsi Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Loyalitas Pelanggan di Sultan Laundry Hotel Cabang Bekasi*. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada

Jurnal :

- Delta Khairunnisa, *Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya*. Jurnal Adminika Volume 2 No. 1, Januari-Juni 2016 ISSN : 2442-3343 Hal 1-14
- Moch. Khafidz Fuad Raya. *Marketing Jasa di Institusi Pendidikan (Analisis Pemasaran dalam Pendidikan)*. Jurnal Studi Keislaman Vol 7 No. 1 2016
- Muhammad Johan Widikusyanto dan Hermansyah Andi Wibowo. 2015. *Keputusan Memilih UNSERA Untuk Melanjutkan Studi dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya*. Jurnal Sains Manajemen Volume 1, Nomor 2, Juli-Desember 2015 ISSN: 2443-0064 hal 21-35
- Rina Dwi Aguinia dan Achmad Fauzi DH Wilopo. 2016. *Pengaruh Pemasaran Hijau terhadap citra merek hijau serta dampaknya pada keputusan Pembelian (Survei pada mahasiswa lulusan Jurusan Administrasi Strat -1 Angkatan 2012/2013 dan 2013/2014 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Yang Menggunakan Tisu*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 3 No 1 April 2015 hal 171-179.
- Sinta Sulistiani. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Produk Hydro Coco PT KalbeFarma*. Eduka Jurnal Pendidikan, Hukum dan Bisnis Vol. 2 No. 4 Juli 2017 ISSN : 2550-5406 hal 27-38
- Yofina Mulyati, Mailinarti, Masruri. 2016. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Kota Padang*. Jurnal Ekonomi Bisnis Dharma Andalas Vol. 18 No. 1 , Januari 2016 ISSN 1693-3273 hal 201-228

Internet :

- Akademi Sekretari Budi Luhur. *Sejarah Akademi sekretari Budi Luhur*. [Http://astri.budiluhur.ac.id](http://astri.budiluhur.ac.id). Diakses pada tanggal 1 September 2017