BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara resmi berdiri pada hari Selasa, tanggal 8 Agustus 2000 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional nomor 126/D/0/2000.

Awalnya dimulai pada bulan Juli tahun 1994 ketika didirikan Lembaga Pendidikan Komputer Indonesia Jerman, disingkat LPKIG, bertempat di jalan Dipati Ukur 102 Bandung . Dengan 1 ruang kelas berkapasitas 50 orang dan 1 laboratorium komputer dengan 25 unit komputer, lembaga ini membuka program pendidikan 1 tahun dengan 5 program studi yaitu Ahli Komputer Aplikasi Bisnis, Ahli Komputer Keuangan dan Perbankan, Ahli Komputer Akuntansi dan Perpajakan, Ahli Komputer Manajemen dan Pemasaran dan Sekretaris Eksekutif. Jumlah peserta pendidikan pada tahun pertama ini sebanyak 233 siswa.

Pada tahun kedua, 1995 dibuka jenjang pendidikan 3 tahun untuk memenuhi animo siswa tahun pertama yang ingin memperdalam ilmunya, disamping pemikiran jangka panjang pengembangan institusi. Pada tahun ini juga dibuka program studi baru, meliputi : Ahli Komputer Teknik Informatika, Ahli Komputer Manajemen Informatika dan Sekretaris Eksekutif. Ruang kelas

ditambah menjadi 2 buah dan laboratorium komputer menjadi 2 buah dengan jumlah siswa sebanyak 457 orang.

Pada tahun ketiga, 1996, dilakukan penambahan gedung kuliah baru bertempat di jalan Dipati Ukur 116 (gedung FISIP sekarang), sekaligus pemindahan pusat administrasi dan perkantoran. Digedung baru ini dilakukan penambahan 1 (satu) laboratorium komputer, 5 (lima) ruang kuliah, ruang dosen dan ruang kemahasiswaan. Jumlah siswa dari tahun 1996 hingga tahun 1998 bertambah dari 632 orang menjadi 1184 orang.

Pada tahun kelima, 1998, dimulai pembangunan kampus baru (gedung rektorat / kampus-1 sekarang) berlantai 6 (enam) di jalan Dipati Ukur 114. Pembangunan kampus baru ini dapat diselesaikan pada bulan Agustus 1999, sehingga pada awal perkuliahan bulan September 1999 telah dapat digunakan.

Mencermati dinamika peserta didik dan pengembangan institusi kedepan, pada tanggal 24 Desember 1998 dibentuklah Yayasan Science dan Teknologi dan dilanjutkan dengan pengajuan pendirian STIMIK IGI dan STIE IGI ke DIKTI.

Pada bulan Juli 1999 STIE IGI diresmikan dengan keluarnya SK Mendiknas no.119/D/O/1999 dengan 5 program studi : Akuntansi S1, Manajemen S1, Manajemen Pemasaran D3, Keuangan Perbankan D3 serta Akuntansi D3. Pada bulan Agustus 1999 STIMIK IGI diresmikan dengan keluarnya SK Mendiknas no. 143/D/O/1999 dengan 5 program studi : Teknik Informatika S1, Manajemen Informatika D3, Teknik Komputer D3, Komputerisasi Akuntansi D3 serta Teknik Informatika D3.

Agar Sistem Pendidikan lebih efisien, efektif, produktif dengan struktur organisasi yang lebih baik, enam bulan kemudian dilakukan usulan ke DIKTI untuk melakukan merger kedua sekolah tinggi diatas menjadi sebuah universitas.

Pada hari Selasa, tgl. 8 Agustus 2000 keluarlah SK MENDIKNAS no. 126/D/O/2000 atas Universitas Komputer Indonesia yang disingkat dengan nama UNIKOM. Pada SK tersebut sekaligus diijinkan dibukanya 11 program studi baru, antara lain : Teknik Komputer S1, Manajemen Informatika S1, Teknik Industri S1, Teknik Arsitektur S1, Perencanaan Wilayah dan Kota S1, Ilmu Hukum S1, Ilmu Komunikasi S1, Ilmu Pemerintahan S1, Desain Interior D3, Desain Komunikasi Visual S1 dan Desain Komunikasi Visual D3.

Sejak berdirinya pada tahun 2000, setiap tahunnya UNIKOM menerima lebih dari 2.000 mahasiswa baru. Terakhir pada tahun 2009 yang lalu diterima sebanyak 3.108 mahasiswa baru. Hingga tahun akademik 2009/2010 terdapat 6 Fakultas dan 23 Program Studi di UNIKOM dengan jumlah mahasiswa sebanyak 15.000 orang yang berasal dari berbagai pelosok tanah air dan dari luar negeri yang sedang menempuh pendidikan di UNIKOM.

4.1.2 Visi dan Misi Universitas Komputer Indonesia

4.1.2.1 Visi Unikom

Bertolak dari dinamika peserta didik dan pengembangan institusi kedepan, rumusan visi Universitas Komputer Indonesia adalah sebagai berikut:

“Menjadi universitas terdepan dibidang teknologi informasi & komputer, berwawasan global dan menjadi pusat unggulan dibidang ilmu pengetahuan

teknologi dan seni yang mendukung pembangunan nasional serta berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa dan negara."

4.1.2.2 Misi Unikom

Dengan arahan visi Universitas Koputer Indonesia, misi yang menjiwai Universitas Komputer Indonesia adalah sebagai berikut:

"Menyelenggarakan pendidikan tinggi kearah masyarakat industri maju dengan sistem pendidikan yang kondusif, tenaga pengajar berkualitas dan program-program studi berbasis pada teknologi informasi dan komputer dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada, kualitas dan manajemen mutu berdasarkan prinsip *Quality Is Our Tradition".*

Dengan menargetkan kualitas menjadi salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi, Universitas Komputer Indonesia mengambil motto "*Quaity Is Our Tradition*" yang mengartikan bahwa kualitas merupakan tradisi dari Universitas Komputer Indonesia.

Universitas Komputer Indonesia memakai logo atau lambang perguruan tinggi yang digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.1.
Logo Universitas Komputer Indonesia

Makna Logo:

a. Bingkai Segi Lima

   Melambangkan UNIKOM berlandaskan falsafah negara yakni Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

b. Lingkaran Dalam Segi Lima Tempat Tulisan Berwarna Kuning

   Melambangkan motto UNIKOM menuju kejayaan yakni *Quality Is Our Tradition.*

c. Bulatan Dalam Berwarna Biru

   Melambangkan UNIKOM bertujuan menghasilkan ilmuwan unggul dan berpikiran maju yang bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

d. Komputer

   Melambangkan ciri utama UNIKOM yang memberikan pendidikan teknologi informasi dan komputasi pada seluruh jurusan yang ada dilingkungan Universitas Komputer Indonesia, menjadi universitas terdepan dibidang teknologi informasi dan komputer serta sebagai universitas komputer pertama di Indonesia.

e. Stasiun Relay

   Melambangkan UNIKOM menyelenggarakan pendidikan tinggi kearah masyarakat industri maju dengan sistem pendidikan yang kondusif dan tenaga pengajar berkualitas untuk menghasilkan lulusan-lulusan terbaik.

f. Satelit

Melambangkan UNIKOM berwawasan global dan menjadi pusat unggulan dibidang IPTEK & seni yang mendukung pembangunan nasional serta berorientasi pada kepentingan masyarakat, bangsa dan negara.

g. Cakrawala

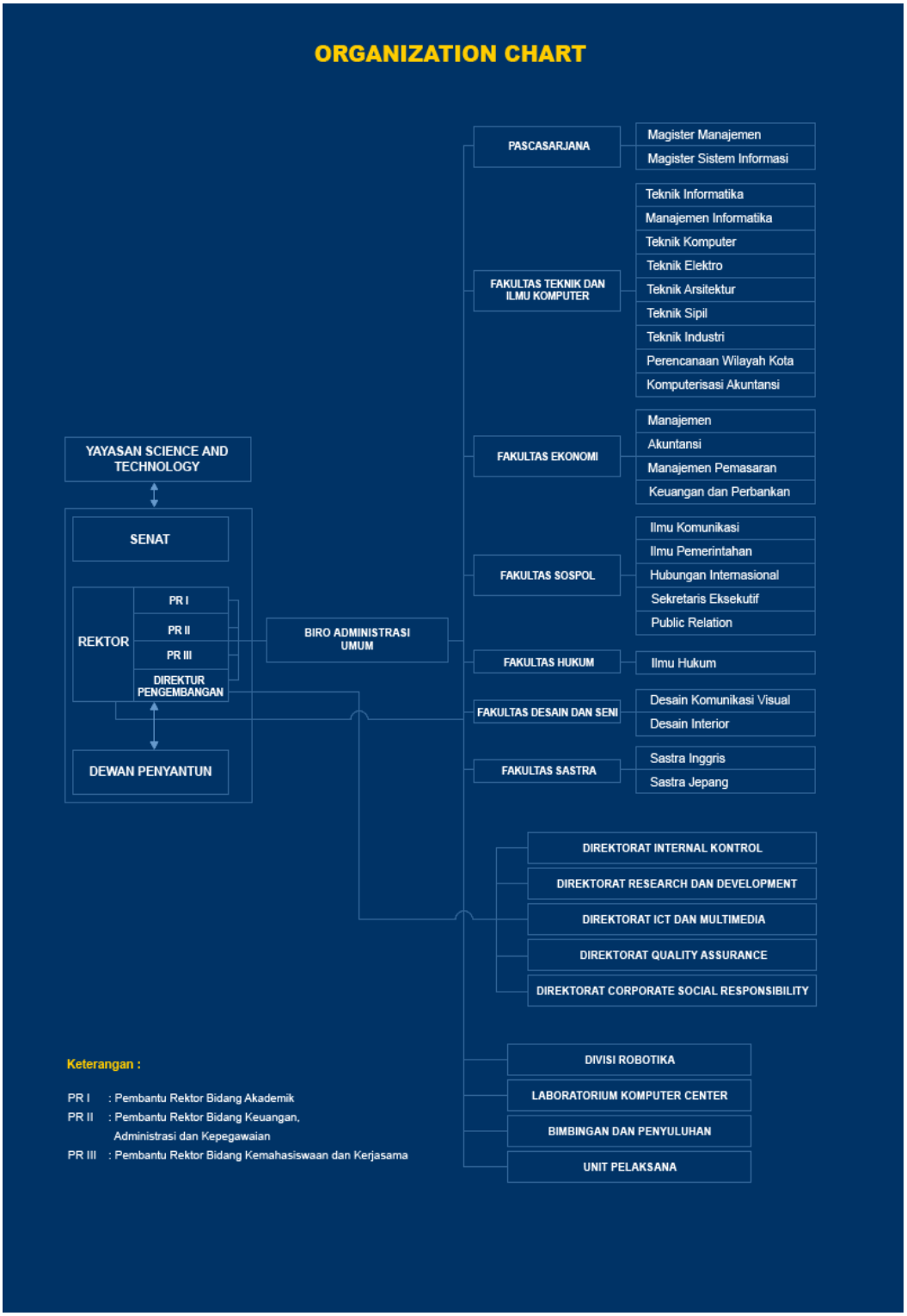
Melambangkan indahnya menggapai cita-cita dan mengejar ilmu setinggi langit.

h. Buku

Melambangkan sumber ilmu yang tiada habis-habisnya.

4.1.3 Struktur Organisasi Universitas Komputer Indonesia

Dalam sebuah organisasi agar tarcapai susunan kerja yang baik ditiap kinerja anggotanya memerlukan sebuah struktur yang terencana dan dapat memperlihatkan alur kerja yang baik. Adapun struktur organisasi Universitas Komputer Indonesia adalah sebagai berikut :

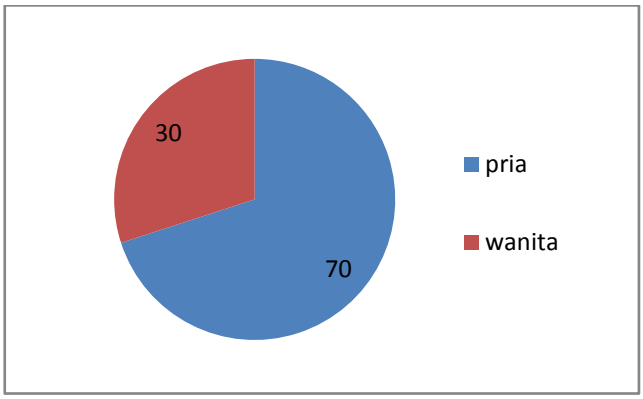


Gambar. 4.2
Struktur Organisasi Universitas Komputer Indonesia

4.1.4 Karakteristik Responden

4.1.4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Setelah dilakukan penelitian, maka didapatkan hasil sebagai berikut:



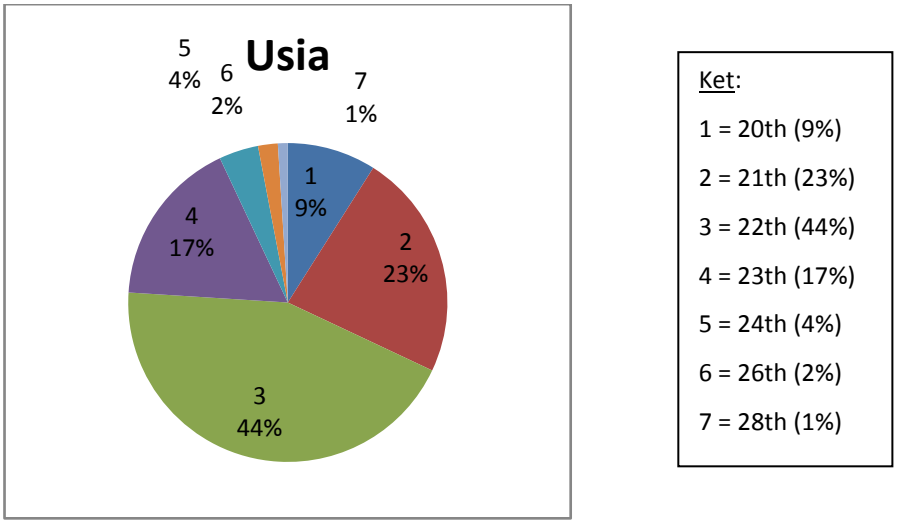
Sumber: data yang diolah 2011

Gambar 4.3
Jumlah & Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik diatas, dari 100 orang responden 70 orang atau 70% terdiri dari laki-laki dan 30 orang atau 30% terdiri dari perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa Universitas Komputer Indonesia adalah laki-laki.

Hal ini disebabkan karena mayoritas mahasiswa Universitas Komputer Indonesia berasal dari Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer. Dan mayoritas mahasiswa dari Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer adalah laki-laki.

4.1.4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia

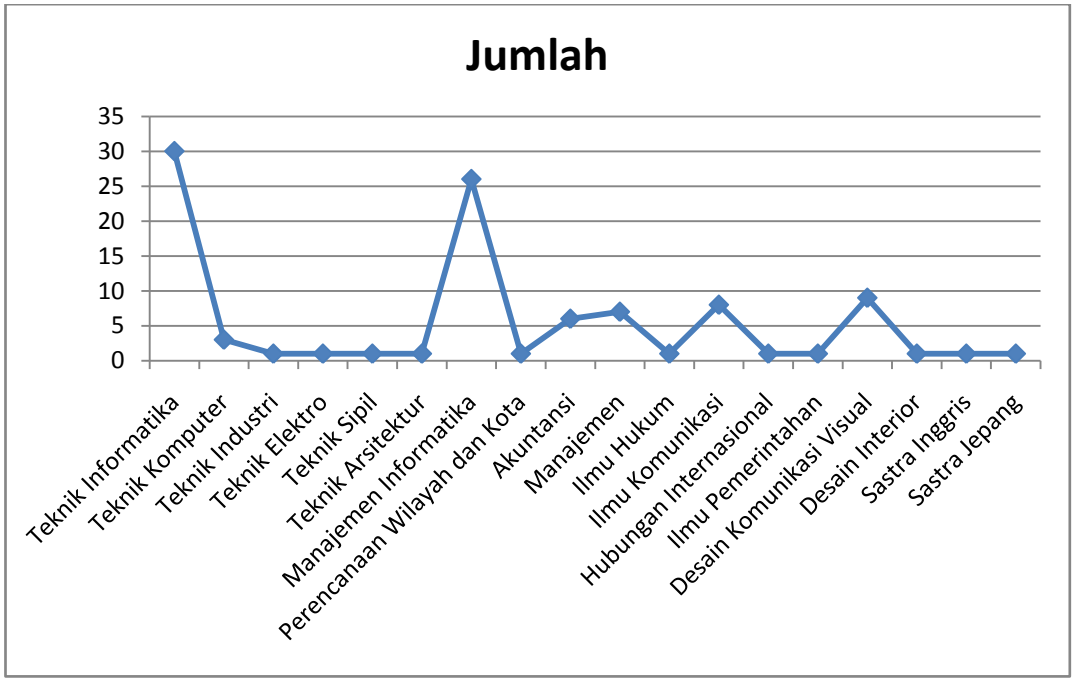


Sumber: data yang diolah 2011

Gambar 4.4
Jumlah & Persentase Responden Menurut Usia

Berdasarkan grafik diatas, dari 100 orang responden yang diteliti, usia paling banyak adalah yang berusia 22 tahun terdiri dari 44 orang atau 44%, kemudian usia 21 tahun sebanyak 23 orang atau 23%, usia 21 tahun sebanyak 9 orang atau 9%, 24 tahun sebanyak 4 orang atau 4%, usia 26 tahun sebanyak 2 orang atau 2% dan usia paling sedikit adalah 28 tahun sebanyak 1 orang atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa S1 semester VIII Universitas Komputer Indonesia berada pada usia 21 tahun dan 22 tahun. Hal ini disebabkan karena mahasiswa yang telah berada pada tingkat akhir berada pada usia tersebut.

4.1.4.3 Karakteristik Berdasarkan Program Studi



Sumber: data yang diolah 2011

Gambar 4.5
Jumlah & Persentase Responden Menurut Umur/Usia

Berdasarkan grafik diatas, dari 100 orang responden yang diteliti, paling banyak responden merupakan mahasiswa dari program studi Teknik Informatika dengan jumlah 30 mahasiswa atau 30%, kemudian program studi Manajemen Informatika dengan jumlah 26 responden atau 26%, program studi Desain Komunikasi Visual sebanyak 9 responden atau 9%, program studi Ilmu Komunikasi sebanyak 8 responden atau 8%, program studi Manajemen sebanyak 7 responden atau 7%, program studi Akuntansi sebanyak 6 responden atau 6%, program studi Teknik Komputer sebanyak 3 responden atau 3%, dan sisanya program studi Teknik Industri, program studi Teknik Elektro, program studi Teknik Sipil, program studi Teknik Arsitektur, program studi Perencanaan

Wilayah dan Kota, program studi Ilmu Hukum, program studi Hubungan Internasional, program studi Ilmu Pemerintahan, program studi Desain Interior, program studi Sastra Inggris dan program studi Sastra Jepang masing-masing memiliki jumlah responden 1 orang atau 1%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa Universitas Komputer Indonesia adalah mahasiswa yang kuliah di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer terutama dari program studi Teknik Informatika dan program studi Manajemen Informatika.

4.2 Hasil Pembahasan

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden sebagai sumber data utama dalam penelitian ini, selain upaya memperoleh data melalui observasi, wawancara dan studi pustaka untuk melengkapi data utama. Metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis jalur sebagai alat bantu dalam pengambilan kesimpulan.

4.2.1 Analisis Deskriptif Bauran Pemasaran dan Loyalitas Mahasiswa pada Universitas Komputer Indonesia

Gambaran data hasil penelitian dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana tanggapan responden terhadap setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi jumlah skor tanggapan responden di adopsi dari buku Metode

Penelitian Bisnis karangan Sugiyono (2009;135) yaitu berdasarkan persentase skor jawaban responden dengan rumus sebagai berikut.

$$\% \text{ Skor } = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}}$$

Keterangan:

Skor ideal = jumlah skor jawaban responden

Skor ideal = jumlah skor maksimum (jumlah responden × jumlah pernyataan × 5)

Selanjutnya persentase skor jawaban responden yang diperoleh diklasifikasikan berdasarkan rentang persentase skor maksimum (5/5 =100%) dan skor minimum (1/5 = 20%). Analisis deskriptif dilakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada pada setiap variabel yang diteliti dengan berpedoman pada tabel berikut.

Tabel 4.1
Kriteria Pengklasifikasian Presentase Skor Tanggapan Responden

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% – 36.00%	Tidak Baik/Sangat Rendah
2	36.01% – 52.00%	Kurang Baik/Rendah
3	52.01% – 68.00%	Cukup Baik/Cukup Tinggi
4	68.01% – 84.00%	Baik/Tinggi
5	84.01% – 100%	Sangat Baik/Sangat Tinggi

4.2.1.1 Analisis Deskriptif Tanggapan Konsumen Mengenai Pelaksanaan Bauran Pemasaran pada Universitas Komputer Indonesia

Tanggapan konsumen mengenai pelaksanaan bauran pemasaran yang dilakukan Universitas Komputer Indonesia akan terungkap melalui jawaban

responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Bauran pemasaran diukur menggunakan 7 (tujuh) dimensi dan dioperasionalisasikan menjadi 25 butir pernyataan. Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing dimensi.

A) Bauran Program

Guna mendapatkan gambaran mengenai bauran program pada Universitas Komputer Indonesia, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Ragam fasilitas Program

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Ragam fasilitas program perguruan tinggi	F	4	43	47	5	1	344	500	68,8%
		%	4,0	43,0	47,0	5,0	1,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai ragam fasilitas program yang ditawarkan Universitas Komputer Indonesia sebesar 68,8% termasuk dalam kategori tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa program yang ditawarkan Universitas Komputer Indonesia sudah beragam. Hal ini disebabkan oleh banyaknya pilihan program yang tersedia di Universitas Komputer Indonesia, dimana terdapat 6 fakultas yang terdiri dari 18 program studi.

Tabel 4.3
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Bauran Program

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
2	Perguruan tinggi memiliki kualitas program yang baik	F	8	64	24	3	1	375	500	75,0%
		%	8,0	64,0	24,0	3,0	1,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kualitas program yang ditawarkan Universitas Komputer Indonesia sebesar 75,0% termasuk dalam kategori tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa kualitas program yang ditawarkan Universitas Komputer Indonesia sudah baik. Hal ini disebabkan oleh akreditasi tiap program studi rata-rata memperoleh nilai baik.

Tabel 4.4
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kemasan Penyampaian Program

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
3	Kemasan penyampaian jasa perguruan tinggi menarik	F	6	33	59	1	1	342	500	68,4%
		%	6,0	33,0	59,0	1,0	1,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kemasan penyampaian jasa yang ditawarkan Universitas Komputer Indonesia sebesar 68,4% termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa penyampaian jasa yang ditawarkan Universitas Komputer Indonesia sudah dikemas dengan baik.

Tabel 4.5
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Merk Program

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
4	Merek (*brand*) dari perguruan tinggi baik	F	6	73	18	2	1	381	500	76,2%
		%	6,0	73,0	18,0	2,0	1,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai merk dari Universitas Komputer Indonesia sebesar 76,2% termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai merek dari Universitas Komputer Indonesia sudah dikenal baik oleh mahasiswa. Dimana merek dari Universitas Komputer Indonesia sendiri sudah dikenal baik di dunia internasional.

Tabel 4.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Bauran Program

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Ragam fasilitas program perguruan tinggi	F	4	43	47	5	1	344	500	68,8%
		%	4,0	43,0	47,0	5,0	1,0			
2	Perguruan tinggi memiliki kualitas program yang baik	F	8	64	24	3	1	375	500	75,0%
		%	8,0	64,0	24,0	3,0	1,0			
3	Kemasan penyampaian jasa perguruan tinggi menarik	F	6	33	59	1	1	342	500	68,4%
		%	6,0	33,0	59,0	1,0	1,0			
4	Merek (*brand*) dari perguruan tinggi baik	F	6	73	18	2	1	381	500	76,2%
		%	6,0	73,0	18,0	2,0	1,0			
	Total Indikator							**1442**	**2000**	**72,1%**

Sumber: data yang diolah 2011

Pada tabel 4.6 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas keempat butir pernyataan yang membentuk dimensi bauran program sebesar 72,1% dan termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar mahasiswa

program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai bauran program yang ditawarkan Universitas Komputer Indonesia sudah baik.

B) Bauran Harga

Guna mendapatkan gambaran mengenai bauran harga pada Universitas Komputer Indonesia, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Biaya Yang Dibayarkan Dengan Fasilitas Yang Disediakan

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
5	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan fasilitas yang diberikan	F	8	49	35	7	1	356	500	71,2%
		%	8,0	49,0	35,0	7,0	1,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan fasilitas yang disediakan Universitas Komputer Indonesia sebesar 71,2% termasuk dalam kategori tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa biaya yang dibayarkan dengan fasilitas yang disediakan Universitas Komputer Indonesia sudah sesuai. Dimana biaya yang dikenakan relative terjangkau, sedangkan fasilitas yang disediakan sudah sangat baik dan memudahkan mahasiswa dalam memperoleh pelayanannya, seperti perwalian online, kuliah online, nilai online dan fasilitas-fasilitas tambahan lainnya.

Tabel 4.8
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pembayaran Biaya Kuliah Fleksibel Dengan Kondisi Mahasiswa

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
6	Pembayaran biaya kuliah fleksibel dengan kondisi mahasiswa	F	10	55	29	6	0	369	500	73,8%
		%	10,0	55,0	29,0	6,0	0,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai pembayaran biaya kuliah pada Universitas Komputer Indonesia yang fleksibel dengan kondisi mahasiswa sebesar 73,8% termasuk dalam kategori tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa dalam pembayaran biaya kuliah pada Universitas Komputer Indonesia sudah fleksibel dengan kondisi mahasiswa. Dimana dalam 1 (satu) semester pembayaran yang dilakukan mahasiswa dapat diangsur sebanyak 2 (dua) kali

Tabel 4.9
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Bauran Harga

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
5	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan fasilitas yang diberikan	F	8	49	35	7	1	356	500	71,2%
		%	8,0	49,0	35,0	7,0	1,0			
6	Pembayaran biaya kuliah fleksibel dengan kondisi mahasiswa	F	10	55	29	6	0	369	500	73,8%
		%	10,0	55,0	29,0	6,0	0,0			
	Total Indikator							**725**	**1000**	**72,5%**

Sumber: data yang diolah 2011

Pada tabel 4.9 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kedua butir pernyataan yang membentuk dimensi bauran harga sebesar 72,5% dan termasuk dalam kategori bersaing. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1

pada Universitas Komputer Indonesia menilai harga yang ditawarkan Universitas Komputer Indonesia sudah bersaing.

C) Bauran Tempat

Guna mendapatkan gambaran mengenai bauran tempat/lokasi Universitas Komputer Indonesia, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Kampus Universitas Komputer Indonesia di Lingkungan Pendidikan

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
7	Lokasi kampus tepat di lingkungan pendidikan	F	19	30	40	10	1	356	500	71,2%
		%	19,0	30,0	40,0	10,0	1,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai lokasi kampus Universitas Komputer Indonesia di lingkungan pendidikan sebesar 71,2% termasuk dalam kategori tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa lokasi kampus Universitas Komputer Indonesia sudah berada tepat di lingkungan pendidikan. Hal ini dikarenakan lokasi Universitas Komputer Indonesia yang berada diantara dua perguruan tinggi negeri dan beberapa perguruan tinggi swasta yang lain yang ada di Bandung.

Tabel 4.11
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Menjangkau Kampus Dari Berbagai Arah

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
8	Lokasi kampus mudah dijangkau dari berbagai arah tempat tinggal mahasiswa	F	21	63	13	3	0	402	500	80,4%
		%	21,0	63,0	13,0	3,0	0,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kemudahan menjangkau kampus Universitas Komputer Indonesia dari berbagai arah sebesar 80,4% termasuk dalam kategori tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa lokasi kampus Universitas Komputer Indonesia mudah dijangkau dari berbagai arah tempat tinggal mahasiswa. Dimana lokasi Universitas Komputer Indonesia yang berada dijalan utama, sehingga memudahkan mahasiswa untuk mencapai kampus dari berbagai arah.

Tabel 4.12
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Sarana Transportasi Menuju Kampus

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
9	Sarana transportasi dari dan menuju kampus cukup tersedia dengan baik	F	20	70	8	1	1	407	500	81,4%
		%	20,0	70,0	8,0	1,0	1,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai sarana transportasi menuju kampus Universitas Komputer Indonesia sebesar 81,4% termasuk dalam kategori tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa sarana transportasi menuju Universitas Komputer Indonesia

sudah tersedia. Dimana sarana transportasi umum yang dapat mencapai Universitas Komputer Indonesia dari berbagai arah, sehingga memudahkan mahasiswa untuk mencapai kampus.

Tabel 4.13
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Bauran Tempat

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
7	Lokasi kampus tepat di lingkungan pendidikan	F	19	30	40	10	1	356	500	71,2%
		%	19,0	30,0	40,0	10,0	1,0			
8	Lokasi kampus mudah dijangkau dari berbagai arah tempat tinggal mahasiswa	F	21	63	13	3	0	402	500	80,4%
		%	21,0	63,0	13,0	3,0	0,0			
9	Sarana transportasi dari dan menuju kampus cukup tersedia dengan baik	F	20	70	8	1	1	407	500	81,4%
		%	20,0	70,0	8,0	1,0	1,0			
	Total Indikator							**1165**	**1500**	**77,7%**

Sumber: data yang diolah 2011

Pada tabel 4.13 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas ketiga butir pernyataan yang membentuk dimensi bauran tempat sebesar 77,7% dan termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai tempat/lokasi Universitas Komputer Indonesia sudah strategis.

D) Bauran Promosi

Guna mendapatkan gambaran mengenai bauran promosi pada Universitas Komputer Indonesia, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Rekapitulasi Tanggapan Responden Iklan yang Disampaikan

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
10	Iklan yang disampaikan perguruan tinggi menarik	F	14	61	24	1	0	388	500	77,6%
		%	14,0	61,0	24,0	1,0	0,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai iklan yang disampaikan Universitas Komputer Indonesia sebesar 77,6% termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa iklan yang disampaikan Universitas Komputer Indonesia sudah menarik. Dimana Universitas Komputer Indonesia telah menyampaikan iklan melalui berbagai media, baik cetak maupun digital.

Tabel 4.15
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Promosi Penjualan

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
11	Perguruan tinggi telah melaksanakan promosi penjualan dengan baik	F	12	31	52	5	0	350	500	70,0%
		%	12,0	31,0	52,0	5,0	0,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai pelaksanaan promosi penjualan pada Universitas Komputer Indonesia sebesar 70,0% termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa pelaksanaan promosi penjualan yang dilakukan Universitas Komputer Indonesia sudah baik. Antara lain Universitas Komputer Indonesia memberikan beasiswa bagi sebagian mahasiswanya.

Tabel 4.16
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Hubungan Masyarakat

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
12	Perguruan tinggi telah melaksanakan hubungan masyarakat dengan baik	F	2	48	38	12	0	340	500	68,0%
		%	2,0	48,0	38,0	12,0	0,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai pelaksanaan hubungan masyarakat yang dilakukan Universitas Komputer Indonesia sebesar 68,0% termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa pelaksanaan hubungan masyarakat yang dilakukan Universitas Komputer Indonesia sudah cukup baik.

Tabel 4.17
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pemasaran Langsung

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
13	Pemasaran langsung (*Direct marketing*) yang dilaksanakan perguruan tinggi dengan baik	F	3	52	36	9	0	349	500	69,8%
		%	3,0	52,0	36,0	9,0	0,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai pemasaran langsung yang dilakukan Universitas Komputer Indonesia sebesar 69,8% termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa pemasaran langsung yang dilakukan Universitas Komputer Indonesia sudah baik. Dimana para karyawan penyedia informasi mengenai Universitas Komputer Indonesia telah memberikan informasi yang sangat jelas dan menarik kepada para mahasiswa.

Tabel 4.18
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Bauran Promosi

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
10	Iklan yang disampaikan perguruan tinggi menarik	F	14	61	24	1	0	388	500	77,6%
		%	14,0	61,0	24,0	1,0	0,0			
11	Perguruan tinggi telah melaksanakan promosi penjualan dengan baik	F	12	31	52	5	0	350	500	70,0%
		%	12,0	31,0	52,0	5,0	0,0			
12	Perguruan tinggi telah melaksanakan hubungan masyarakat dengan baik	F	2	48	38	12	0	340	500	68,0%
		%	2,0	48,0	38,0	12,0	0,0			
13	Pemasaran langsung (*Direct marketing*) yang dilaksanakan perguruan tinggi dengan baik	F	3	52	36	9	0	349	500	69,8%
		%	3,0	52,0	36,0	9,0	0,0			
	Total Indikator							**1427**	**2000**	**71.4%**

Sumber: data yang diolah 2011

Pada tabel 4.18 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas keempat butir pernyataan yang membentuk dimensi bauran promosi sebesar 71,4% dan termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai bauran promosi yang ditawarkan Universitas Komputer Indonesia sudah baik.

E) Bauran Orang

Guna mendapatkan gambaran mengenai bauran orang pada Universitas Komputer Indonesia, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.19
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penguasaan Dosen Terhadap Materi Dalam Mengajar

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
14	Dosen menguasai materi dalam mengajar	F	9	40	43	8	0	350	500	70,0%
		%	9,0	40,0	43,0	8,0	0,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai penguasaan dosen terhadap materi dalam mengajar di Universitas Komputer Indonesia sebesar 70,0% termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa penguasaan dosen pada Universitas Komputer Indonesia terhadap materi dalam mengajar sudah baik. Hal ini dikarenakan materi yang diajarkan oleh dosen harus sesuai dengan kurikulum dan silabus yang telah ditentukan.

Tabel 4.20
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kehadiran Dosen

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
15	Dosen selalu hadir dalam perkuliahan	F	1	50	40	9	0	343	500	68,6%
		%	1,0	50,0	40,0	9,0	0,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kehadiran dosen di Universitas Komputer Indonesia sebesar 68,6% termasuk dalam kategori tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa kehadiran dosen pada Universitas Komputer Indonesia sudah tinggi. Hal ini disebabkan para dosen pengajar harus selalu berada di lingkungan kampus pada saat jam mengajar.

Tabel 4.21
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Karyawan

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
16	Karyawan terampil dalam melaksanakan tugasnya	F	1	44	42	12	1	332	500	66,4%
		%	1,0	44,0	42,0	12,0	1,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai keterampilan karyawan di Universitas Komputer Indonesia dalam melaksanakan tugasnya sebesar 66,4% termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai keterampilan karyawan pada Universitas Komputer Indonesia dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan para karyawan dilingkungan Universitas Komputer Indonesia sudah bekerja cukup lama, sehingga mereka sudah sangat menguasai mengenai apa yang harus mereka sampaikan kepada mahasiswa.

Tabel 4.22
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Karyawan

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
17	Karyawan ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	F	3	15	46	35	1	284	500	56,8%
		%	3,0	15,0	46,0	35,0	1,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai keramahan karyawan di Universitas Komputer Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebesar 56,8% termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai keramahan

karyawan pada Universitas Komputer Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sudah cukup ramah.

Tabel 4.23
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Bauran Orang

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
14	Dosen menguasai materi dalam mengajar	F	9	40	43	8	0	350	500	70,0%
		%	9,0	40,0	43,0	8,0	0,0			
15	Dosen selalu hadir dalam perkuliahan	F	1	50	40	9	0	343	500	68,6%
		%	1,0	50,0	40,0	9,0	0,0			
16	Karyawan terampil dalam melaksanakan tugasnya	F	1	44	42	12	1	332	500	66,4%
		%	1,0	44,0	42,0	12,0	1,0			
17	Karyawan ramah dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	F	3	15	46	35	1	284	500	56,8%
		%	3,0	15,0	46,0	35,0	1,0			
	Total Indikator							**1309**	**2000**	**65,5%**

Sumber: data yang diolah 2011

Pada tabel 4.23 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas keempat butir pernyataan yang membentuk dimensi bauran orang sebesar 65,5% dan termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai sumber daya yang dimiliki Universitas Komputer Indonesia sudah cukup baik.

F) Bauran Fasilitas Fisik

Guna mendapatkan gambaran mengenai bauran fasilitas fisik pada Universitas Komputer Indonesia, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.24
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Gedung Kampus

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
18	Penampilan gedung kampus baik	F	2	30	62	6	0	328	500	65,6%
		%	2,0	30,0	62,0	6,0	0,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai penampilan gedung kampus Universitas Komputer Indonesia sebesar 65,5% termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa gedung kampus yang dimiliki Universitas Komputer Indonesia cukup baik. Dimana gedung Universitas Komputer Indonesia memiliki terdiri atas lima bangunan gedung berlantai enam yang saling terhubung satu dengan lainnya.

Tabel 4.25
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Lingkungan dan Ruang Belajar

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
19	Lingkungan dan ruang belajar di kampus terlihat bersih	F	7	31	52	10	0	335	500	67,0%
		%	7,0	31,0	52,0	10,0	0,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kebersihan lingkungan dan ruang belajar kampus Universitas Komputer Indonesia sebesar 67,0% termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai lingkungan dan ruang belajar di Universitas Komputer Indonesia cukup bersih. Hal ini disebabkan oleh

tersedianya petugas yang bertanggungjawab menjaga kebersihan di tiap lantai kampus.

Tabel 4.26
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Area Parkir

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
20	Area parkir luas,sehingga mahasiswa memperoleh kemudahan dalam parkir	F	2	12	39	44	3	266	500	53,2%
		%	2,0	12,0	39,0	44,0	3,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai area parkir di kampus Universitas Komputer Indonesia sebesar 53,2% termasuk dalam kategori cukup. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai area parkir di Universitas Komputer Indonesia cukup luas. Dimana tersedia dua lokasi parkir di lngkungan kampus, hanya mungkin terbatas untuk kendaraan beroda dua saja, sedangkan untuk kerdaraan roda empat masih sangat terbatas.

Tabel 4.27
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keindahan Interior Kampus

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
21	Interior kampus terlihat indah	F	0	19	61	19	1	298	500	59,6%
		%	0,0	19,0	61,0	19,0	1,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai keindahan interior kampus Universitas Komputer Indonesia sebesar 59,6% termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai interior kampus Universitas Komputer Indonesia terlihat cukup

indah. Dimana disebagian kelas interiornya telah diperbaharui, dan masih ada beberapa lokasi kelas yang masih belum memperoleh perbaikan pada interiornya.

Tabel 4.28
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Peralatan Kegiatan Akademik

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
22	Peralatan kegiatan akademik lengkap	F	3	15	59	20	3	295	500	59,0%
		%	3,0	15,0	59,0	20,0	3,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kelengkapan peralatan kegiatan akademik pada Universitas Komputer Indonesia sebesar 59,0% termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai peralatan kegiatan akademik di Universitas Komputer Indonesia terlihat cukup lengkap. Dimana pada Universitas Komputer Indonesia mayoritas matakuliah yang diajarkan berbasis computer, sehingga harus tersedia sarana laboratorium computer untuk praktek mahasiswa, dan hingga saat ini telah tersedia laboratorium untuk setiap matakuliah praktek bagi mahasiswa.

Tabel 4.29
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Bauran Fasilitas Fisik

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
18	Penampilan gedung kampus baik	F	2	30	62	6	0	328	500	65,6%
		%	2,0	30,0	62,0	6,0	0,0			
19	Lingkungan dan ruang belajar di kampus terlihat bersih	F	7	31	52	10	0	335	500	67,0%
		%	7,0	31,0	52,0	10,0	0,0			
20	Area parkir luas,sehingga mahasiswa memperoleh kemudahan dalam parkir	F	2	12	39	44	3	266	500	53,2%
		%	2,0	12,0	39,0	44,0	3,0			
21	Interior kampus terlihat indah	F	0	19	61	19	1	298	500	59,6%
		%	0,0	19,0	61,0	19,0	1,0			
22	Peralatan kegiatan akademik lengkap	F	3	15	59	20	3	295	500	59,0%
		%	3,0	15,0	59,0	20,0	3,0			
	Total Indikator							**1522**	**2500**	**60,9%**

Sumber: data yang diolah 2011

Pada tabel 4.29 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas kelima butir pernyataan yang membentuk dimensi bauran fasilitas fisik sebesar 60,9% dan termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai fasilitas fisik yang dimiliki Universitas Komputer Indonesia sudah cukup lengkap.

G) **Bauran Proses**

Guna mendapatkan gambaran mengenai bauran proses pada Universitas Komputer Indonesia, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden dan hasilnya dirangkum pada tabel berikut:

Tabel 4.30
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kesederhaaan/Kemudahan Prosedur

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
23	Tingkat kesederhanaan / kemudahan prosedur yang berlaku	F	4	43	24	26	3	319	500	63,8%
		%	4,0	43,0	24,0	26,0	3,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kesederhaaan/kemudahan prosedur pada Universitas Komputer Indonesia sebesar 63,8% termasuk dalam kategori cukup. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa prosedur pelayanan pada Universitas Komputer Indonesia cukup sederhana dan mudah. Dimana prosedur pelayanan telah mulai dapat dipermudah dengan bantuan sarana komuterisasi dan media online (internet).

Tabel 4.31
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Proses dan Pelayanan Akademik

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
24	Proses dan pelayanan akademik sudah memenuhi standar yang baik	F	3	42	45	7	3	335	500	67,0%
		%	3,0	42,0	45,0	7,0	3,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai proses dan pelayanan akademik pada Universitas Komputer Indonesia sebesar 67,0% termasuk dalam kategori cukup. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa proses dan pelayanan akademik pada Universitas Komputer Indonesia sudah memenuhi standar yang baik. Dimana untuk proses

pelayanan akademik telah diseragamkan untuk seluruh civitas akademik yang ada di Universitas Komputer Indonesia dan semakin terbantu dengan proses komputerisasi dan media online (internet).

Tabel 4.32
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan dan Kesesuaian Waktu Belajar

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
25	Kedisiplinan dan kesesuaian waktu belajar baik	F	9	41	46	4	0	355	500	71,0%
		%	9,0	41,0	46,0	4,0	0,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kedisiplinan dan kesesuaian waktu belajar pada Universitas Komputer Indonesia sebesar 71,0% termasuk dalam kategori tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia merasa kedisiplinan dan kesesuaian waktu belajar pada Universitas Komputer Indonesia sudah tinggi. Hal ini dikarenakan dosen pengajar selalu dipantau oleh setiap atasan (ketua program studi) di masing-masing program studi.

Tabel 4.33
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Dimensi Bauran Proses

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
23	Tingkat kesederhanaan / kemudahan prosedur yang berlaku	F	4	43	24	26	3	319	500	63,8%
		%	4,0	43,0	24,0	26,0	3,0			
24	Proses dan pelayanan akademik sudah memenuhi standar yang baik	F	3	42	45	7	3	335	500	67,0%
		%	3,0	42,0	45,0	7,0	3,0			
25	Kedisiplinan dan kesesuaian waktu belajar baik	F	9	41	46	4	0	355	500	71,0%
		%	9,0	41,0	46,0	4,0	0,0			
	Total Indikator							**1009**	**1500**	**67,3%**

Sumber: data yang diolah 2011

Pada tabel 4.33 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas ketiga butir pernyataan yang membentuk dimensi bauran proses sebesar 67,3% dan termasuk dalam kategori cukup baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia menilai bauran proses yang dilakukan Universitas Komputer Indonesia sudah cukup baik.

Selanjutnya untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai bauran pemasaran pada Universitas Komputer Indonesia, dilakukan kategorisasi terhadap jumlah skor tanggapan responden. Berikut akumulasi skor tanggapan responden atas ketujuh dimensi yang membentuk variabel bauran pemasaran.

Tabel 4.34
Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Pada Variabel Bauran Pemasaran

Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	%Skor	% Skor
Bauran Program	1442	2000	72,1%	Baik
Bauran harga	725	1000	72,5%	Baik
Bauran tempat	1165	1500	77,7%	Baik
Bauran promosi	1427	2000	71,4%	Baik
Bauran orang	1309	2000	65,5%	Cukup Baik
Bauran fasilitas fisik	1522	2500	60,9%	Cukup Baik
Bauran proses	1009	1500	67,3%	Cukup Baik
Total	**8599**	**12500**	**68,8%**	**Baik**

Sumber: data yang diolah 2011

Pada tabel 4.34 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas ketujuh dimensi yang membentuk variabel bauran pemasaran sebesar 68,8% dan termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 menilai bauran pemasaran yang dilakukan Universitas Komputer Indonesia sudah baik. Bauran program, bauran harga, bauran lokasi dan bauran promosi yang

dilakukan Universitas Komputer Indonesia sudah baik menurut sebagian besar mahasiswa. Sementara sumber daya manusia, fasilitas fisik dan bauran proses pada Universitas Komputer Indonesia baru dalam kategori cukup baik.

4.2.1.2 Analisis Deskriptif Loyalitas Mahasiswa Terhadap Universitas Komputer Indonesia

Loyalitas mahasiswa program S1 terhadap Universitas Komputer Indonesia akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Loyalitas mahasiswa diukur menggunakan 4 (empat) indikator dan dioperasionalisasikan menjadi 4 butir pernyataan. Berikut tanggapan responden terhadap setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

Tabel 4.35
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kesediaan Melanjutkan Kuliah Kejenjang yang Lebih Tinggi

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Setelah lulus kuliah, bersedia melanjutkan kuliah ke jenjang yang lebih tinggi	F	4	22	56	16	2	310	500	62,0%
		%	4,0	22,0	56,0	16,0	2,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kesediaan melanjutkan kuliah kejenjang yang lebih tinggi di Universitas Komputer Indonesia sebesar 62,0% termasuk dalam kategori cukup tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia memiliki loyalitas yang cukup tinggi ditinjau dari pembelian ulang jasa yang sama. Dimana hal ini berarti para mahasiswa lulusan S1 Universitas Komputer Indonesia sebagian besar sangat

menginginkan untuk dapat melanjutkan studi ke jenjang S2 yang ada di Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.36
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kesediaan Mengikuti Pelatihan Atau Seminar Yang Diadakan

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
2	Selain kuliah di Perguruan Tinggi ini, anda juga bersedia mengikuti pelatihan atau seminar yang diadakan Perguruan Tinggi ini	F	3	47	34	14	2	335	500	67,0%
		%	3,0	47,0	34,0	14,0	2,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kesediaan mengikuti pelatihan atau seminar yang diadakan Universitas Komputer Indonesia sebesar 67,0% termasuk dalam kategori cukup tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia memiliki loyalitas yang cukup tinggi ditinjau dari pembelian jasa lain. Dimana selain mengikuti perkuliahan, para mahasiswa juga bersedia mengikuti seminar-seminar atau pelatihan yang diadakan Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.37
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kesediaan Menceritakan Kepada Orang Lain

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
3	Bersedia menceritakan kepada orang lain mengenai kualitas Perguruan Tinggi ini	F	7	75	11	5	2	380	500	76,0%
		%	7,0	75,0	11,0	5,0	2,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kesediaan menceritakan kepada orang lain mengenai kualitas Universitas Komputer Indonesia sebesar

76,0% termasuk dalam kategori tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia memiliki loyalitas yang cukup tinggi ditinjau dari kesediaan merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini menggambarkan bahwa para mahasiswa bersedia menceritakan kepada orang lain mengenai kualitas Universitas Komputer Indonesia dan memberikan saran untuk bersedia melanjutkan studi di Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.38
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kesediaan Melakukan Penolakan Terhadap Pelayanan Yang Ditawarkan Oleh Perguruan Tinggi Lain

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
4	Bersedia melakukan penolakan terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh Perguruan Tinggi lain	F	4	22	58	16	0	314	500	62,8%
		%	4,0	22,0	58,0	16,0	0,0			

Sumber: data yang diolah 2011

Persentase skor tanggapan responden mengenai kesediaan melakukan penolakan terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh Perguruan Tinggi lain sebesar 76,0% termasuk dalam kategori tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 pada Universitas Komputer Indonesia memiliki loyalitas yang tinggi ditinjau dari penolakan terhadap perguruan tinggi lain. Dimana para mahasiswa Universitas Komputer Indonesia tetap loyal dan menyelesaikan studi hingga lulus menjadi sarjana dan tidak bersedia menerima tawaran dari universi-universitas yang lainnya.

Tabel 4.39
Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Variabel Loyalitas

No	Butir Pernyataan		Skor Tanggapan Responden					Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
			5	4	3	2	1			
1	Setelah lulus kuliah, bersedia melanjutkan kuliah ke jenjang yang lebih tinggi	F	4	22	56	16	2	310	500	62,0%
		%	4,0	22,0	56,0	16,0	2,0			
2	Selain kuliah di Perguruan Tinggi ini, anda juga bersedia mengikuti pelatihan atau seminar yang diadakan Perguruan Tinggi ini	F	3	47	34	14	2	335	500	67,0%
		%	3,0	47,0	34,0	14,0	2,0			
3	Bersedia menceritakan kepada orang lain mengenai kualitas Perguruan Tinggi ini	F	7	75	11	5	2	380	500	76,0%
		%	7,0	75,0	11,0	5,0	2,0			
4	Bersedia melakukan penolakan terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh Perguruan Tinggi lain	F	4	22	58	16	0	314	500	62,8%
		%	4,0	22,0	58,0	16,0	0,0			
	Total Indikator							**1339**	**2000**	**67,0%**

Sumber: data yang diolah 2011

Pada tabel 4.39 dapat dilihat persentase total skor tanggapan responden atas keempat butir pernyataan yang membentuk variabel loyalitas mahasiswa sebesar 67,0% dan termasuk dalam kategori cukup tinggi. Artinya sebagian besar mahasiswa program S1 Universitas Komputer Indonesia memiliki loyalitas yang cuku tinggi terhadap Universitas Komputer Indonesia.

4.2.2 Pengaruh Buran Pemasaran Terhadap Loyalitas Mahasiswa Program S_1 Universitas Komputer Indonesia

Pada bagian sebelumnya telah diuraikan bagaimana tanggapan responden terhadap butir-butir pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Selanjutnya akan dikaji hubungan sebab akibat dari ketujuh variabel bebas

(Bauran pemasaran jasa) terhadap loyalitas mahasiswa program S1 seperti yang telah dituangkan dalam hipotesis penelitian.

Tujuan yang ingin dicapai pada pengujian hipotesis ini adalah untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas baik secara simultan maupun secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia. Jenis statistik yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah analisis jalur, berikut hasil pengolahan data yang diperoleh menggunakan software SPSS 15.

4.2.2.1 Korelasi Antar Variabel

Korelasi antar variabel merupakan dasar perhitungan dalam analisis jalur, dimana sebelum melangkah ke analisis jalur terlebih dahulu dihitung koefisien korelasi antar variabel untuk mengetahui keeratan hubungan antar variabel yang sedang diteliti.

Berikut ini disajikan koefisien korelasi antara ketujuh variabel bebas [Program (X_1), Harga (X_2), Tempat (X_3), Promosi (X_4), Orang (X_5), Fasilitas fisik (X_6) dan Proses (X_7)] dengan varibel terikat [Loyalitas mahasiswa program S1 (Y)].

Tabel 4.40
Koefisien Korelasi Antar Variabel

	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	Y
X_1	1,000							
X_2	0,546	1,000						
X_3	0,522	0,479	1,000					
X_4	0,339	0,302	0,304	1,000				
X_5	0,239	0,135	0,380	0,642	1,000			
X_6	0,539	0,512	0,477	0,618	0,441	1,000		
X_7	0,566	0,354	0,371	0,647	0,306	0,716	1,000	
Y	0,655	0,550	0,567	0,619	0,542	0,771	0,696	1,000

Sumber: data yang diolah 2011

Pada tabel matriks korelasi diatas dapat dilihat bahwa ketujuh variabel bauran pemasaran jasa memiliki hubungan yang positif dengan loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia. Sementara diantara sesama variabel bebas juga semuanya menunjukkan hubungan positif.

Dilihat dari angka korelasinya, hubungan sesama variabel bebas ada yang masuk dalam kategori rendah dengan nilai korelasi antara 0,20 hingga 0,399 dan ada juga yang masuk dalam kategori kuat dengan nilai korelasi antara 0,60 hingga 0,799. Sementara hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat hanya masuk dalam dua kategori yaitu sedang dan kuat.

4.2.2.2 Koefisien Jalur

Sebelum menguji pengaruh kinerja bauran pemasaran jasa terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia, terlebih dahulu dicari koefisien jalur dari ketujuh variabel bebas tersebut terhadap loyalitas mahasiswa program S1 dan dari hasil pengolahan diperoleh hasil sebagai berikut.

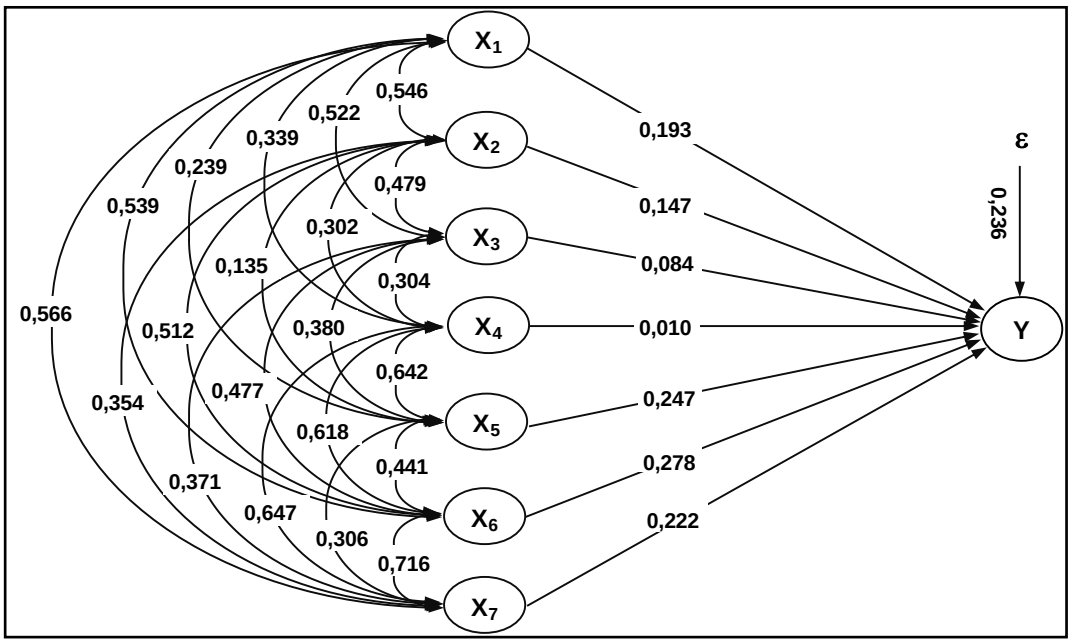
Tabel 4.41
Koefisien Jalur Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Mahasiswa Program S1.

Variabel Bebas	Koefisien Jalur	t_{hitung}
Program (X_1)	0,193	2,669
Harga (X_2)	0,147	2,161
Tempat (X_3)	0,084	1,274
Promosi (X_4)	0,010	0,112
Orang (X_5)	0,247	3,348
Fasilitas fisik (X_6)	0,278	3,260
Proses (X_7)	0,222	2,512

Sumber: data yang diolah 2011

Dari nilai koefisien jalur dapat dilihat bahwa diantara ketujuh variabel bauran pemasaran jasa, variabel fasilitas fisik memberikan kontribusi langsung yang paling besar terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia, hal ini disebabkan karena fasilitas fisik merupakan tempat dimana para mahasiswa secara langsung mendapatkan pelayanan, sehingga fasilitas fisik merupakan alat utama untuk dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para mahasiswa. Sementara variabel promosi dan tempat memberikan kontribusi langsung yang paling kecil, untuk promosi kontribusinya kecil karena media promosi lebih cenderung digunakan untuk menarik pembeli atau konsumen, bukan untuk membangun loyalitas konsumen. Sedangkan tempat juga memberrikan kontribusi yang kecil karena saat ini para mahasiswa memiliki banyak pilihan alat transportasi untuk mencapai kampus, sehingga dimanapun lokasinya mahasiswa masih lebih mudah untuk menjangkau tempat tersebut. Hal juga pernah diungkapkan dalam penelitian terdahulu oleh Yuyus Suryana Sudarma (2000: 356), yang menyatakan sebagian besar dari variabel bauran pemasaran mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kesetiaan pelanggan.

Hanya untuk variabel bauran jasa yaitu penampilan fisik menunjukkan kurang berpengaruh terhadap tingkat kesetiaan pelanggan. Secara diagram hubungan struktural ketujuh dimensi bauran pemasaran jasa dengan loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.6
Diagram Jalur Pengaruh Program (X_1), Harga (X_2), Tempat (X_3), Promosi (X_4), Orang (X_5), Fasilitas fisik (X_6) dan Proses (X_7)Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1 (Y)

4.2.2.3 Koefisien Determinasi

Setelah koefisien jalur diperoleh, selanjutnya dihitung besar pengaruh ketujuh variabel bauran pemasaran jasa secara bersama-sama terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia, yang dikenal dengan istilah koefisien determinasi. Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai koefisien

determinasi ketujuh variabel bauran pemasaran jasa terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia sebagai berikut.

Tabel 4.42
Besar Pengaruh Variabel Program (X_1), Harga (X_2), Tempat (X_3), Promosi (X_4), Orang (X_5), Fasilitas fisik (X_6) dan Proses (X_7) Secara Bersama-sama dan Parsial Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1 (Y)

Variabel bebas	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung (Melalui)							Sub Total	Total
		X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7		
X_1	3,8%		1,5%	0,9%	0,1%	1,1%	2,9%	2,4%	8,9%	12,7%
X_2	2,2%	1,5%		0,6%	0,0%	0,5%	2,1%	1,1%	5,9%	8,1%
X_3	0,7%	0,9%	0,6%		0,0%	0,8%	1,1%	0,7%	4,1%	4,8%
X_4	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%		0,2%	0,2%	0,1%	0,6%	0,6%
X_5	6,1%	1,1%	0,5%	0,8%	0,2%		3,0%	1,7%	7,3%	13,4%
X_6	7,7%	2,9%	2,1%	1,1%	0,2%	3,0%		4,4%	13,7%	21,4%
X_7	4,9%	2,4%	1,1%	0,7%	0,1%	1,7%	4,4%		10,5%	15,4%
Koefisien Determinasi ($R^2_{Y.X1,X2,...,X7}$) =										76,4%
Pengaruh Faktor Lain (Epsilon) =										23,6%

Sumber: data yang diolah 2011

Dari koefisien determinasi diketahui bahwa besar pengaruh ketujuh variabel bauran pemasaran jasa secara bersama-sama terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia adalah sebesar 76,4%. Jadi dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa 76,4% loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia dapat dijelaskan oleh bauran program (X_1), harga (X_2), tempat (X_3), promosi (X_4), orang (X_5), fasilitas fisik (X_6) dan proses (X_7) secara bersama-sama, sementara sisanya sebesar 23,6% dijelaskan oleh faktor/variabel lain diluar ketujuh dimensi bauran pemasaran jasa tersebut.

4.2.2.4 Pengujian Koefisien Jalur Secara Bersama-sama

Setelah dihitung besar pengaruh ketujuh variabel bebas (program, harga, tempat/lokasi, promosi, sumber daya manusia, fasilitas fisik dan proses) secara

bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa program S1, selanjutnya diuji apakah pengaruh ketujuh variabel bebas tersebut signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia menggunakan statistik uji F dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho : $\rho_{YXi} = 0$ Bauran program, harga, tempat, promosi, orang, fasilitas fisik dan proses secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

$i = 1,2,..,7$

Ha : $\rho_{YXi} \neq 0$ Bauran program, harga, tempat, promosi, orang, fasilitas fisik dan proses secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

$i = 1,2,..,7$

Dari nilai koefisien determinasi pada tabel 4.42 dapat dicari nilai F_{hitung} menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{(n - k - 1) \text{ x } R^2_{YX1,\ldots,X7}}{k \text{ x } (1 - R^2_{YX1,\ldots,X7})}$$

$$F_{hitung} = \frac{(100 - 7 - 1) \text{ x } 0{,}764}{3 \text{ x } (1 - 0{,}764)} = 42{,}478$$

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 42,478, sementara dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0,05 dan derajat bebas (7;92) diperoleh nilai sebesar 2,111. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel}, maka pada tingkat kekeliruan 5% H_0 ditolak dan Ha diterima, jadi berdasarkan hasil pengujian dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel

program, harga, tempat, promosi, orang, fasilitas fisik dan proses berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

4.2.2.5 Pengujian Koefisien Jalur Secara Parsial

Setelah prosedur pengujian secara bersama-sama menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dari ketujuh bauran pemasaran jasa secara bersama-sama terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia, selanjutnya dilakukan pengujian secara parsial untuk menguji kebermaknaan pengaruh masing-masing dari ketujuh variabel bebas tersebut terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia. Untuk menguji pengaruh parsial masing-masing variabel bauran pemasaran jasa digunakan statistik uji t yang dibandingkan dengan nilai t dari tabel pada tingkat kekeliruan 5% dan derajat bebas 92 pada pengujian dua arah yaitu sebesar 1,986.

- **Pengaruh Bauran Program Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1**

Dihipotesiskan bahwa bauran program secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia. Untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis tersebut dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho : $\rho_{YX1} = 0$ Bauran program secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Ha : $\rho_{YX1} \neq 0$ Bauran program secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Pada tabel 4.42 dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} koefisien jalur variabel bauran program terhadap loyalitas mahasiswa program S1 adalah sebesar 2,669. Karena t_{hitung} (2,669) lebih besar dari t_{tabel} (1,986) maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa bauran program secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.43
Besar Pengaruh Variabel Bauran Program Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1

Pengaruh Bauran Program Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1		Besar pengaruh
Secara Langsung	=	3,8%
Tidak Langsung (melalui enam variabel bebas lainnya)	=	8,9%
Total Pengaruh	**=**	**12,7%**

Sumber: Tabel 4.42

Secara langsung bauran program memberikan pengaruh sebesar 3,8% terhadap loyalitas mahasiswa program S1 dan secara tidak langsung karena hubungannya dengan enam variabel bebas lainnya sebesar 8,9%. Secara total pengaruh variabel bauran program terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia sebesar 12,7%. Bauran program berpengaruh

positif terhadap loyalitas mahasiswa program S1, artinya mahasiswa program S1 yang merasakan kinerja bauran program di Universitas Komputer Indonesia baik. pada umumnya lebih loyal terhadap Universitas Komputer Indonesia.

- **Pengaruh Bauran Harga Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1**

Dihipotesiskan bahwa bauran harga secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia. Untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis tersebut dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho : $\rho_{YX2} = 0$ Bauran harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Ha : $\rho_{YX2} \neq 0$ Bauran harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Pada tabel 4.42 dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} koefisien jalur variabel bauran harga terhadap loyalitas mahasiswa program S1 adalah sebesar 2,161. Karena t_{hitung} (2,161) lebih besar dari t_{tabel} (1,986) maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa bauran harga secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.44
Besar Pengaruh Variabel Bauran Harga Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1

Pengaruh Bauran Harga Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1	Besar pengaruh
Secara Langsung	= 2,2%
Tidak Langsung (melalui enam variabel bebas lainnya)	= 5,9%
Total Pengaruh	**= 8,1%**

Sumber: Tabel 4.42

Secara langsung bauran harga memberikan pengaruh sebesar 2,2% terhadap loyalitas mahasiswa program S1 dan secara tidak langsung karena hubungannya dengan enam variabel bebas lainnya sebesar 5,9%. Secara total pengaruh variabel bauran harga terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia sebesar 8,1%. Bauran harga berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa program S1, artinya mahasiswa program S1 yang merasakan kinerja bauran harga di Universitas Komputer Indonesia baik pada umumnya lebih loyal terhadap Universitas Komputer Indonesia.

- **Pengaruh Bauran Tempat/lokasi Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1**

Dihipotesiskan bahwa bauran tempat/lokasi secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia. Untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis tersebut dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho : $\rho_{YX3} = 0$ Bauran tempat/lokasi secara parsial tidak berpengaruh

signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Ha : $\rho_{YX3} \neq 0$ Bauran tempat/lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Dari tabel 4.42 dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} koefisien jalur variabel bauran tempat/lokasi terhadap loyalitas mahasiswa program S1 adalah sebesar 1,274. Karena t_{hitung} (1,274) lebih kecil dari t_{tabel} (1,986) maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho diterima dan Ha ditolak, sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa bauran tempat/lokasi secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.45
Besar Pengaruh Variabel Bauran Tempat/lokasi Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1

Pengaruh Bauran Tempat/lokasi Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1	Besar pengaruh
Secara Langsung	= 0,7%
Tidak Langsung (melalui enam variabel bebas lainnya)	= 4,1%
Total Pengaruh	**= 4,8%**

Sumber: Tabel 4.42

Secara langsung bauran tempat/lokasi hanya memberikan pengaruh sebesar 0,7% terhadap loyalitas mahasiswa program S1 dan secara tidak langsung karena hubungannya dengan enam variabel bebas lainnya sebesar 4,1%. Secara

total pengaruh variabel bauran tempat/lokasi terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia sebesar 4,8%.

- **Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1**

Dihipotesiskan bahwa bauran promosi secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia. Untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis tersebut dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho : $\rho_{YX4} = 0$ Bauran promosi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Ha : $\rho_{YX4} \neq 0$ Bauran promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Pada tabel 4.42 dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} koefisien jalur variabel bauran promosi terhadap loyalitas mahasiswa program S1 adalah sebesar 0,112. Karena t_{hitung} (0,112) lebih kecil dari t_{tabel} (1,986) maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho diterima dan Ha ditolak, sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa bauran promosi secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.46
Besar Pengaruh Variabel Bauran Promosi Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1

Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1	Besar pengaruh
Secara Langsung	= 0,0%
Tidak Langsung (melalui enam variabel bebas lainnya)	= 0,6%
Total Pengaruh	**= 0,6%**

Sumber: Tabel 4.42

Secara langsung bauran promosi memberikan pengaruh sebesar 0,0% terhadap loyalitas mahasiswa program S1 dan secara tidak langsung karena hubungannya dengan enam variabel bebas lainnya sebesar 0,6%. Secara total pengaruh variabel bauran promosi terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia hanya sebesar 0,6%.

- **Pengaruh Bauran Orang Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1**

Dihipotesiskan bahwa bauran orang secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia. Untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis tersebut dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho : $\rho_{YX5} = 0$ Bauran orang secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Ha : $\rho_{YX5} \neq 0$ Bauran orang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer

Indonesia.

Pada tabel 4.42 dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} koefisien jalur variabel bauran orang terhadap loyalitas mahasiswa program S1 adalah sebesar 3,348. Karena t_{hitung} (3,348) lebih besar dari t_{tabel} (1,986) maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa bauran orang secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.47
Besar Pengaruh Variabel Bauran Orang Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1

Pengaruh Bauran Orang Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1	Besar pengaruh
Secara Langsung	= 6,1%
Tidak Langsung (melalui enam variabel bebas lainnya)	= 7,3%
Total Pengaruh	**= 13,4%**

Sumber: Tabel 4.42

Secara langsung bauran orang memberikan pengaruh sebesar 6,1% terhadap loyalitas mahasiswa program S1 dan secara tidak langsung karena hubungannya dengan enam variabel bebas lainnya sebesar 7,3%. Secara total pengaruh variabel bauran orang terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia sebesar 13,4%. Bauran orang berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa program S1, artinya mahasiswa program S1 yang merasakan kinerja bauran sumber daya manusia di Universitas Komputer

Indonesia baik pada umumnya lebih loyal terhadap Universitas Komputer Indonesia.

- **Pengaruh Bauran Fasilitas fisik Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1**

Dihipotesiskan bahwa bauran fasilitas fisik secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia. Untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis tersebut dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho : $\rho_{YX6} = 0$ Bauran fasilitas fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Ha : $\rho_{YX6} \neq 0$ Bauran fasilitas fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Pada tabel 4.42 dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} koefisien jalur variabel bauran fasilitas fisik terhadap loyalitas mahasiswa program S1 adalah sebesar 3,260. Karena t_{hitung} (3,260) lebih besar dari t_{tabel} (1,986) maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa bauran fasilitas fisik secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.48
Besar Pengaruh Variabel Fasilitas fisik Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1

Pengaruh Bauran Fasilitas fisik Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1	Besar pengaruh
Secara Langsung	= 7,7%
Tidak Langsung (melalui enam variabel bebas lainnya)	= 13,7%
Total Pengaruh	**= 21,4%**

Sumber: Tabel 4.42

Secara langsung bauran fasilitas fisik memberikan pengaruh sebesar 7,7% terhadap loyalitas mahasiswa program S1 dan secara tidak langsung karena hubungannya dengan enam variabel bebas lainnya sebesar 13,7%. Secara total pengaruh variabel bauran fasilitas fisik terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia sebesar 21,4%. Bauran fasilitas fisik berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa program S1, artinya mahasiswa program S1 yang merasakan kinerja bauran fasilitas fisik di Universitas Komputer Indonesia baik pada umumnya lebih loyal terhadap Universitas Komputer Indonesia.

- **Pengaruh Bauran Proses Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1**

Dihipotesiskan bahwa bauran proses secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia. Untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis tersebut dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho : $\rho_{YX7} = 0$ Bauran proses secara parsial tidak berpengaruh signifikan

terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Ha : $\rho_{YX7} \neq 0$ Bauran proses secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Pada tabel 4.42 dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} koefisien jalur variabel bauran proses terhadap loyalitas mahasiswa program S1 adalah sebesar 2,512. Karena t_{hitung} (2,512) lebih besar dari t_{tabel} (1,986) maka pada tingkat kekeliruan 5% Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa bauran proses secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia.

Tabel 4.49
Besar Pengaruh Variabel Bauran Proses Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1

Pengaruh Bauran Proses Terhadap Loyalitas Mahasiswa program S1		Besar pengaruh
Secara Langsung	=	4,9%
Tidak Langsung (melalui enam variabel bebas lainnya)	=	10,5%
Total Pengaruh	**=**	**15,4%**

Sumber: Tabel 4.42

Secara langsung bauran proses memberikan pengaruh sebesar 4,9% terhadap loyalitas mahasiswa program S1 dan secara tidak langsung karena hubungannya dengan enam variabel bebas lainnya sebesar 10,5%. Secara total

pengaruh variabel bauran proses terhadap loyalitas mahasiswa program S1 di Universitas Komputer Indonesia sebesar 15,4%. Bauran proses berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa program S1, artinya mahasiswa program S1 yang merasakan kinerja bauran proses di Universitas Komputer Indonesia baik pada umumnya lebih loyal terhadap Universitas Komputer Indonesia.