

JURNAL ILMIAH EKONOMIKA

VOLUME 14 NOMOR 1, APRIL 2021

ANALISIS PERBANDINGAN PERTUMBUHAN EKONOMI, KONSUMSI, INVESTASI DAN EKSPOR NETTO DI SUMATERA SELATAN SEBELUM DAN SESUDAH KRISIS FINANSIAL GLOBAL TAHUN 2008

✎ *Gita Triana Putri & Novegya Ratih Primandari*

PENGARUH SUASANA TOKO (*STORE ATMOSPHERE*) TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA TOKO "AMEL" BUNGAMAS KIKIM TIMUR

✎ *Rudi Eduar*

PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KEMASAN TERHADAP MINAT BELI ROKOK SAMPOERNA (STUDI KASUS PADA PT. SAMPOERNA, Tbk. PAGAR ALAM)

✎ *Titi Hasanah*

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN STRES KERJA DENGAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BATURAJA BARAT

✎ *Rr. Dimas Veronica Priharti, Dyah Ayu Putriani & Indra Maulana*

PENGARUH HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BUSANA MUSLIM OKI SETIANA DEWI PADA BUTIK SYAR'I HAZA LAHAT

✎ *Hayani*

PENGARUH PROSES, *PEOPLE* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS BATURAJA

✎ *Muhamad Mardiansyah & Rosmala Dewi*

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELI KOSMETIK *MAKE OVER* (STUDI KASUS PADA KONSUMEN TOKO EKA KOSMETIK LAHAT)

✎ *Libriana Susanti*

PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP PENINGKATAN VOLUME PENJUALAN KARTU PERDANA INDOSAT OOREDOO PADA PT. MITRA BISNIS SELULER CABANG LAHAT

✎ *Hestin*

ISSN 2085-0352



All images searched from Google



JURNAL ILMIAH EKONOMIKA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BATURAJA

Volume 14 Nomor 1, April 2021

ISSN 2085-0352

Ekonomika Adalah Jurnal Ilmiah Yang Menyajikan Berbagai Tulisan Ilmiah Dalam Bentuk Ringkasan Hasil Penelitian, Artikel Ilmiah, dan Resensi Buku di Bidang Ilmu Ekonomi. Redaksi Mengundang Para Pakar, Praktisi, Akademisi, Peneliti, dan Siapa Saja Yang Peduli Dengan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Diterbitkan secara berkala 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun (Edisi Bulan April dan Oktober) oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja, Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Provinsi Sumatera Selatan.

Penanggung Jawab :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja
NOVEGYA RATIH PRIMANDARI, S.E., M.Si.

Pemimpin Redaksi :

ALI AKBAR, S.E., M.Si.

Mitra Bestari :

RATNA SETYAWATI GUNAWAN, S.E., M.Si. (Universitas Jend. Soedirman, Purwokerto);
YULIA INDRAWATI, S.E., M.Si. (Universitas Jember); MUKHLIS, S.E., M.Si. (Universitas Sriwijaya);
Drs. SYAFARUDDIN ALWI, M.S. (Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta);
SYAIFUL SAHRI, S.E., M.Si. (Universitas Tridianti, Palembang).

Dewan Penyunting :

Ketua: TATI HERLINA, S.E., M.Si.
Anggota: Dr. RINI EFRIANTI, S.E., M.Si.; Dr. YUNITA SARI, S.E., M.Si.;
NAZIPAWATI, S.E., M.Si.; ROSMALA DEWI, S.E., M.Si.; EKA MEILIYA DONA S.E., M.Si., Ak., C.A.

Setting & Layout :

Ketua: MUHAMAD MARDIANSYAH, S.E., M.Si.;
Anggota: RR. DIMAS VERONICA PRIHARTI, S.E., M.M.;
ANDRI IRAWAN, S.E., M.Si.

Sirkulasi dan Distribusi :

DYAH AYU PUTRIANI, S.Pd., M.Si.; SERLYANA, S.Pd.

ALAMAT REDAKSI :

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BATURAJA
Jl. Ki Ratu Penghulu No. 02301 Karang Sari, Baturaja OKU 32115 Sumsel
Telepon/Fax : (0735) 326122
Website: <http://www.fe.unbara.ac.id>
e-journal website: <http://journal.unbara.ac.id/index.php/fe>
Email: ekonomika.unbara@gmail.com / fe@unbara.ac.id
Contact Persons: - Ali Akbar, S.E., M.Si. (082280867188);
- Tati Herlina, S.E., M.Si. (083164895936)

Redaksi menerima naskah berupa artikel ilmiah, ringkasan hasil penelitian dan resensi buku di bidang Ilmu Ekonomi yang belum pernah diterbitkan oleh media lain. Naskah dikirim dalam bentuk file *softcopy*/CD, atau via e-mail ke alamat Kantor/E-mail Redaksi Jurnal Ekonomika dengan format seperti tercantum pada halaman dalam *cover* belakang.

Redaksi berhak menyunting naskah tanpa mengubah substansi.

DAFTAR ISI

	HAL.
1. Analisis Perbandingan Pertumbuhan Ekonomi, Konsumsi, Investasi dan Ekspor Neto di Sumatera Selatan Sebelum dan Sesudah Krisis Finansial Global Tahun 2008 <i>Gita Triana Putri & Novegya Ratih Primandari</i>	1 - 20
2. Pengaruh Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>) Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko "Amel" Bungamas Kikim Timur <i>Rudi Eduar</i>	21 - 30
3. Pengaruh Variasi Produk dan Kemasan Terhadap Minat Beli Rokok Sampoerna (Studi Kasus Pada PT. Sampoerna, Tbk. Pagar Alam) <i>Titi Hasanah</i>	31 - 54
4. Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Stres Kerja Dengan Kinerja Pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Baturaja Barat <i>Rr. Dimas Veronica Priharti, Dyah Ayu Putriani, Indra Maulana</i>	55 - 71
5. Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Busana Muslim Oki Setiana Dewi Pada Butik Syar'I Haza Lahat <i>Hayani</i>	72 - 87
6. Pengaruh Proses, <i>People</i> dan <i>Physical Evidence</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di Universitas Baturaja <i>Muhamad Mardiansyah & Rosmala Dewi</i>	88 - 108
7. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembeli Kosmetik <i>Make Over</i> (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Eka Kosmetik Lahat) <i>Libriana Susanti</i>	109 - 127
8. Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Kartu Perdana Indosat Ooredoo Pada PT. Mitra Bisnis Seluler Cabang Lahat <i>Hestin</i>	128 - 139

PENGARUH PROSES, PEOPLE DAN PHYSICAL EVIDENCE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS BATURAJA

Muhamad Mardiansyah, Rosmala Dewi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja
mardiansyah@unbara.ac.id, Rosmaladewi0310@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of people, process and physical evidence On Colleger Satisfaction. Students College of Baturaja University were taken as the case studi. Both primary and secondary data were obtained in this study. Secondary data were obtained from various sources such as journals, books and other related publication. Primary data were obtained using questionnaires which were distributed to the target respondents. A Multiple Linear Regression Analysis with the SPSS v26 program was employed to analyze data. The result showed that people, process and physical evidence had a positive and significant effect on college satiffaction and process was found dominant. For further research, adding other variables such as product, price, and promotion was also suggested. It suggested the referent group can help provide a better procedure and mechanisms for lectures activity and administrative service for colleger.

Keywords: *people, process, physical evidence, satisfaction*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pendidikan merupakan kebutuhan bagi setiap individu. Pengetahuan yang di dapat dari pendidikan bisa menjadi bekal bagi kita untuk memulai bisnis ataupun bersaing dalam mendapatkan pekerjaan. Selain itu, penting bagi setiap individu mendapatkan pendidikan, untuk menciptakan individu yang

berakhlak mulia dan masyarakat yang berbudaya baik. Dari uraian diatas didapat bahwa pendidikan merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia agar kita memiliki daya saing dengan kemampuan yang diperoleh selama pendidikan sehingga mampu menjadi professional di bidangnya.

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya

pendidikan yang terlihat dari angka untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi atau jumlah mahasiswa yang mencapai sekitar 7,5 juta pada tahun 2018 dari tahun sebelumnya yang sebesar 6,9 juta jiwa (Nirmala, dkk, 2018). Hal ini menjadi peluang untuk mendirikan lembaga pendidikan salah satunya adalah perguruan tinggi. Berdasarkan data terakhir dari Kemenristek Dikti dalam Nirmala, dkk (2018), tercatat ada total 3.276 perguruan tinggi yang terdiri dari 122 Perguruan tinggi negeri (PTN) dan 3.154 perguruan tinggi swasta (PTS), dengan sebaran prodi sekitar 19.373. Banyaknya jumlah perguruan tinggi swasta di Indonesia membuat pengelola PTS harus bisa meningkatkan daya saing untuk tetap bertahan. Dari total mahasiswa di Indonesia pada tahun 2018 mencapai 7,5 juta jiwa, angka mahasiswa ini masih terbilang kecil jika di bandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia dengan rentang umur 19-29 yang berkisar lebih dari 20 juta jiwa.

Sebagai salah satu PTS di Sumatera Selatan dan di Kabupaten Ogan Komering Ulu, Dengan pasar

utamanya yang terbatas yaitu masyarakat OKU, OKU timur, OKU selatan, Muara Enim, daerah perbatasan Lampung dan daerah sekitar Baturaja. Universitas Baturaja berkontribusi dalam memberikan layanan pendidikan masyarakat dengan biaya yang terbilang murah dengan spp tiap semester hanya Rp 2.400.000,- dan tim pengajar yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya. Untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam memberikan pendidikan lanjut, meningkatkan kuantitas mahasiswa perlu dilakukan agar kebutuhan akan modal dalam mendanai setiap program untuk meningkatkan kualitas terpenuhi. Oleh karena itu lembaga harus mampu bersaing dengan PTN unggulan di Sumatera Selatan yang berada di ibukota provinsi yaitu Palembang seperti UNSRI dan PTS lainnya di Sumatera Selatan. Penting menjaga Universitas ini tetap ada agar dapat membantu sebagian orang yang ingin melanjutkan pendidikan namun terkendala dengan tempat kuliah yang jauh dari tempat tinggal ataupun tempat menetap untuk bekerja dan biaya kuliah serta biaya

hidup yang mahal jika kuliah di kota/ tempat lain.

Agar PTS dapat bertahan dan dapat bersaing dengan PTN, meningkatkan kepuasan mahasiswa menjadi tugas penting yang harus dilakukan. Mengacu pada pendapat Kotler dan Keller (2016:155) kepuasan pelanggan dalam penelitian adalah mahasiswa, pada tingkatan terendah akan membuat mahasiswa mengabaikan universitas dan bahkan membicarakan hal-hal buruk tentang universitas. Dan pada tingkat tertinggi mahasiswa akan tetap loyal untuk melanjutkan kuliah di universitas tersebut dan bahkan menyebarkan berita-berita baik tentang universitas. Hal ini berarti dengan berusaha menjaga kepuasan mahasiswa maka universitas dapat meminimalisasi komunikasi negative dari mulut ke mulut dan kesalahan interpretasi. Tjiptono (2011), proses operasi merupakan faktor penting bagi konsumen *high contact service*, yang kerap juga berperan sebagai *co-producer* jasa yang bersangkutan. Berdasarkan uraian tersebut maka pelayanan yang diberikan oleh universitas harus dapat memuaskan mahasiswa. Selain itu perlu

dilakukan usaha pemasaran untuk meningkatkan minat pasar yang ada melanjutkan kuliah di Universitas Baturaja melalui sarana dan fasilitas yang lengkap, proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai/ dosen dan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi yang baik untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa yang ada saat ini, karena jika mahasiswa puas maka mahasiswa secara tidak langsung akan melakukan promosi dari mulut ke mulut.

Berdasarkan uraian tersebut, untuk mengkaji permasalahan di atas penelitian ini menggunakan teori *marketing mix 3P*. Mengacu pada teori tersebut maka dilakukan penelitian mengenai pengaruh *proses, people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan objek penelitian mahasiswa dari PTS di Universitas Baturaja.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian maka perumusan masalah terhadap penelitian ini yaitu apakah variabel *people*, *proses* dan *physical evidence* berpengaruh terhadap

kepuasan mahasiswa di Universitas Baturaja secara parsial dan bersama-sama?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh variabel *people*, proses dan *physical evidence* terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Baturaja secara parsial dan bersama-sama

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Bauran Pemasaran Jasa

Menurut Kotler & Keller (2016) bauran pemasaran adalah seperangkat alat pemasaran yang digunakan oleh perusahaan untuk terus menerus mencapai tujuan pemasarannya di pasar sasaran. Mccharty dalam Kotler (2016) kemudian mendefinisikan alat-alat tersebut menjadi empat P : produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*) dan promosi (*promotion*). Zeithaml & Bitner dalam Priansa (2017) mengategorikan keempat unsure hal tersebut sebagai unsure tradisional dan menambahkan 3 unsur yaitu orang (*People*), *Physic*

evidence dan proses (*process*), berikut penjelasannya :

- i) Orang (*People*) merupakan orang yang memberikan persepsi kepada konsumen lain tentang kualitas jasa yang pernah dibelinya dari perusahaan sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap proses pembelian jasa yang bersangkutan.
- ii) *Physical evidence (Physical Evidence)*, merupakan suatu hal yang secara nyata turut memiliki kepuasan untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.
- iii) Proses adalah cara menyampaikan nilai jasa tersebut kepada konsumen

Orang (*People*)

Menurut Zeithalm dan bitner dalam Priansa (2017) Orang merupakan orang yang memberikan persepsi kepada konsumen lain tentang kualitas jasa yang pernah dibelinya dari perusahaan sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap proses pembelian jasa yang bersangkutan. Salah satunya disebut *Service personnel* yaitu orang-orang

yang memberikan produk dan operasional dalam organisasi jasa diantaranya dosen dan tenaga kependidikan di Universitas.

Menurut Adam (2015:3) Elemen *people* ini memiliki 2 aspek, yaitu:

1. *Service personnel*

Dalam organisasi jasa, *service people* biasanya memegang jabatan ganda, yaitu mengadakan jasa dan menjual jasa tersebut. Dengan pelayanan yang baik, cepat, ramah, teliti, dan akurat akan menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan yang akhirnya akan meningkatkan nama baik perusahaan.

2. Customer

Faktor lain yang mempengaruhi adalah hubungan yang ada diantara para pelanggan. pelanggan dapat memberikan persepsi kepada konsumen lain, tentang kualitas jasa yang pernah didapatnya dari perusahaan. Keberhasilan dari pemasaran jasa berkaitan erat dengan seleksi, pelatihan, motivasi dan manajemen dari sumber daya manusia. Telah

banyak contoh dari jasa-jasa yang jatuh atau berhasil sebagai akibat dari tidak efektif atau efektifnya manajemen sumber daya manusia

Proses (*Process*)

Menurut Tjiptono (2011:146) proses adalah Proses menyangkut dari cara kerja perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dalam penyediaan hidangan. Proses kerja ini diawali dari konsumen masuk hingga keluar dari perusahaan. Proses kerja ini menyangkut dari kecepatan kerja dan kemudahan serta rasa aman. Jika proses itu cepat dilakukan maka konsumen akan terpuaskan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2009:167). Proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini mempunyai arti suatu upaya perusahaan dalam menjalankan dan melaksanakan aktivitasnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Untuk perusahaan jasa, kerja sama antara pemasaran dan operasional sangat penting dalam elemen proses ini, terutama

dalam melayani segala kebutuhan dan keinginan kosumen. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas jasa dapat dilihat dari bagaimana jasa menghasilkan fungsinya.

Menurut Zeithalm dan Bitner dalam Priansa (2017) proses adalah cara menyampaikan nilai jasa tersebut kepada konsumen. Konsumen dapat menilai jasa tersebut dalam proses ini. Jika proses penyampaian jasa dilaksanakan secara tepat, rapi dan tidak terdapat kesalahan, konsumen akan merasa puas dan mempunyai penilaian yang baik terhadap perusahaan dalam penelitian ini meliputi proses administrasi dan kegiatan perkuliahan.

Physical evidence (Physical Evidence)

Menurut Zeithalm dan bitner dalam Priansa (2017) *physical evidence* merupakan suatu hal yang secara nyata turut memiliki kepuasan untuk memberi dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. *Physical Evidence* terdiri atas dua dimensi yaitu

- 1) *Peripheral Evidence* yaitu bentuk *physical evidence* yang dimiliki konsumen karena bagian dari pembelian jasa tersebut missal sarana dan prasarana.
- 2) *Essential Evidence* yaitu bentuk *physical evidence* yang tidak dimiliki konsumen missal estetis bangunan dengan fungsinya sebagai lembaga pendidikan.

Physical Evidence menurut Zeithaml (2006) “ *The environment in which the service is delivered and where firm and costumer interact and any tangible component that facilitate performance or communication of the service*”. *Physical Evidence* berupa bukti fisik berarti konsumen akan melihat keadaan nyata yang menghasilkan jasa tersebut. Menurut Vincent Gaspersz, (2008) *Physical evidence* (bukti fisik) menyangkut tata letak fasilitas (interior dan eksterior), tema, dekorasi, penerangan, *service counter*, kebersihan dan lain-lain, penampilan dan kesehatan karyawan, kenyamanan, peralatan, reliabilitas, ketertarikan, kemudahan penggunaan, dan lain-lain, serta

kapasitas eksterior seperti tempat parkir, dan lain-lain.

Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller (2016), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan sejauh mana tingkatan suatu produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Zeithaml dalam Kotler (2016), kepuasan pelanggan merupakan pertimbangan produk barang ataupun jasa yang dapat memberikan tingkat pemenuhan kepada pelanggan sehingga menyenangkan untuk di konsumsi.

Menurut Tjiptono (2014:368) Tidak ada satupun ukuran tunggal ‘terbaik’ mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai obyek pengukuran:

a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) Cara yang paling

seederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

b. Dimensi Kepuasan Pelanggan Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya.

c. Konfirmasi Harapan Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidakesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

d. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*) Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Dalam penelitian ini berupa niat mahasiswa untuk tetap melanjutkan kuliah semester selanjutnya di Universitas Baturaja

e. Kesiediaan untuk Merekomendasi (*Willingness to*

Recommend) Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bukan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

- f. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*) Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi: (a)komplain; (b) retur atau pengembalian produk; (c) biaya garansi; (d) *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar); (e) WOM negatif; dan (f) *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing).

Hubungan *People*, Proses dan Physical Evidence dengan Kepuasan Mahasiswa

People (manusia) adalah peranan manusia dalam memainkan suatu bagian dalam penyampaian layanan

yang memengaruhi persepsi pembeli, yaitu karyawan perusahaan, pelanggan, dan pelanggan lain dalam lingkup pelayanan. Dengan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas layanan dan penyampaian layanan, karyawan, pelanggan dan pelanggan lain termasuk elemen *people* dalam *service marketing mix*.

Tjiptono (2011), proses operasi merupakan faktor penting bagi konsumen *high contact service*, yang kerap juga berperan sebagai *co-producer* jasa yang bersangkutan. Lovelock (2011:232), proses yang tidak dirancang dengan baik akan mengganggu pelanggan karena sering kali menghasilkan penghantaran jasa yang lambat, membuat jengkel dan berkualitas rendah. Menurut Hurriyati (2015:64), proses adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini mempunyai arti suatu upaya perusahaan dalam menjalankan dan melaksanakan aktivitasnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga menimbulkan rasa puas atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian yang

dilakukan Masitha dan Zaini, (2017) didapat kesimpulan bahwa pelayanan yang cepat tanggap variasi layanan, peralatan, ruangan yang nyaman, tata letak penempatan barang yang rapi agar pelanggan merasa puas dan ingin berkunjung kembali. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Mukuan (2017), Permatasari dan Basuki (2018), Fadli (2017), Sanjaya dan Pratiwi (2018), serta Meilani dan Kartini (2020) menunjukkan bahwa proses memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2014) salah satu unsure penting dalam bauran pemasaran adalah upaya mengurangi tingkat risiko tersebut dengan jalan menawarkan *physical evidence* dan karakteristik jasa. Sejumlah riset menunjukkan bahwa *physical evidence* dapat mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, dan perilaku lainnya. Menurut Lupiyoadi (2013:94) bukti fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen. Berdasarkan pengertian diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa bukti

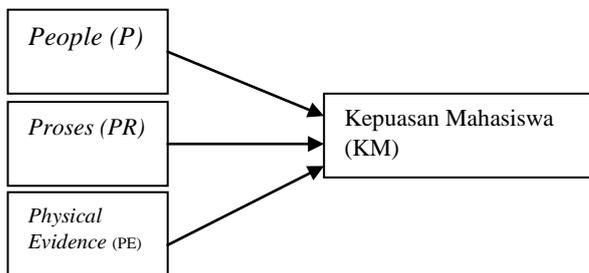
fisik adalah fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan yang dapat dirasakan oleh konsumen dalam menggunakan suatu produk dari perusahaan. Seperti estetika bentuk bangunan serta sarana dan prasarana yang disiapkan oleh Perguruan tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sara, dkk (2017) Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh antara *physical evidence*, yang terdiri dari beberapa dimensi (fasilitas eksterior, fasilitas interior, dan fasilitas lainnya), terhadap keputusan pembelian konsumen. Dalam penelitian yang dilakukan ramadona dan basuki (2016), Jacobus dan Wahyudi (2017), Mukuan (2017), Permatasari dan Basuki (2018), Sanjaya dan Pratiwi (2018), serta Sari dan Medyani (2020) menunjukkan bahwa *physical evidence* (*physical evidence*) memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diajukan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan sementara yang diambil

adalah, dapat dikembangkan model analisis sebagai berikut.



Gambar 1
Model analisis

Sejalan dengan hasil-hasil studi sebelumnya, peneliti mengharapkan hubungan yang positif antar variabel yang dikaji. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diduga *people*, *proses* dan *physical evidence* mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Baturaja secara parsial dan bersama-sama.

Metode penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan penelitian multi analisis. Penelitian survei yang dimaksud adalah bersifat menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Data yang digunakan adalah data primer. Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini dikategorikan kedalam penelitian *cross sectional*. Penelitian ini

mengkaji mengenai Bauran Pemasaran tambahan 3P dalam menciptakan kepuasan mahasiswa Universitas Baturaja.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UNBARA. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk pengambilan sampel, diambil sampel angkatan 2016 yang telah memasuki semester 7 dengan jumlah \pm 900 mahasiswa aktif. Menggunakan teknik *solvin* dalam menentukan jumlah sampel dengan tingkat error (e)=10% didapatkan minimum sampel sebanyak 90 responden. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 orang.

Instrumen dan Teknik Analisis

Instrumen penelitian dalam penelitian ini berupa kuesioner. Oleh karena itu untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar tepat untuk menjawab hipotesis penelitian, maka peneliti menyebarkan 30 kuesioner pada tahap permulaan dan melakukan uji instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah dinyatakan valid dan reliabel, kuesioner

disebarkan kepada 100 responden yang merupakan objek penelitian ini yaitu mahasiswa universitas Baturaja dengan menggunakan google form.

Metode Analisis Data

Untuk menganalisis hubungan secara linear variabel people, proses dan *physical evidence* terhadap kepuasan mahasiswa maka penulis menggunakan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini. Berikut persamaan regresi untuk penelitian ini :

$$KM = b_0 + b_1 P + b_2 PR + b_3$$

PE e

Dimana :

- KM = Kepuasan Mahasiswa
- b₀ = Konstanta
- b_{1,2,3} = Koefisien
- P = People
- PR = Proses
- PE = Physical Evidence
- e = error term

Uji Validitas

Suatu skala atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Seperti yang dijelaskan Sugiyono (2010) jika nilai korelasi r hitung lebih besar dari r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 1
Pengujian Validitas Variabel Proses, Physical Evidence dan Kepuasan Mahasiswa

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi Product Moment	Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi Product Moment
People		Physical Evidence	
P1	0,942	PE 1	0,924
P2	0,946	PE 2	0,952
P3	0,933	PE 3	0,961
P4	0,818	PE 4	0,970
		PE 5	0,971
Proses		PE 6	0,935
PR1	0,744	PE 7	0,967
PR2	0,917	Kepuasan Mahasiswa	0,776
PR3	0,615	KM 1	0,929
PR4	0,524	KM 2	0,584
PR5	0,913	KM 3	0,943
PR6	0,778	KM 4	0,824
		KM 5	0,948
		KM 6	

Sumber : data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 1 hasil uji validitas dengan olah data korelasi dengan ketentuan nilai kritis pengujian 2 sisi, koefisien korelasi product moment dengan tingkat signifikansi 5% dan jumlah observasi 30 sampel dalam tabel adalah sebesar 0,36034. diketahui nilai bahwa koefisien korelasi *Product moment Pearson* r-hitung setiap item pertanyaan dari variabel independen lebih besar dari r-tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan yang digunakan adalah Valid.

Uji Reliabilitas

Teknik pengukuran reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik alpha cronbach. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini bila koefisien reliabilitas (r) $> 0,6$.

Tabel 2
Pengujian Reliabilitas Variabel Proses, Physical Evidence dan Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Batas
P	0,918	$\geq 0,6$
PR	0,781	$\geq 0,6$
PE	0,812	$\geq 0,6$
KM	0,894	$\geq 0,6$

Berdasarkan tabel 2 di atas bisa dilihat bahwa nilai cronbach's Alpha untuk setiap variabel berada di atas $\geq 0,6$ yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel proses, physical evidence dan kepuasan mahasiswa sudah reliabel.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian dilakukan dengan metode *Lilliefors* dengan uji *Kolmogorov Smirnov*. Dengan dasar pengambilan keputusan, jika signifikansi kurang dari 0,05 maka kesimpulannya data

tidak berdistribusi normal. Tetapi jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal (Basuki & Prawoto, 2017:60).

Tabel 3 Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.085	100	.072 [*]

Sumber : data primer diolah (2020)

Dari hasil uji normalitas pada tabel 3 diketahui nilai sig 0,072(7,2%) lebih besar dari nilai $\alpha=5\%$, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual menyebar normal.

Uji Multikolinearitas

Menurut Basuki & Prawoto (2017:61), multikolinearitas adalah adanya hubungan linear antara peubah bebas X dalam model regresi berganda. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF. Semakin kecil nilai *Tolerance* dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Jika *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi masalah multikolinearitas pada pembahasan

ini akan dilakukan uji Multikolinearitas dengan melihat *Inflation factor* (VIF) dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

Tabel 4 Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
P	0.110	9.106
PR	0.109	9.168
PE	0.140	7.165

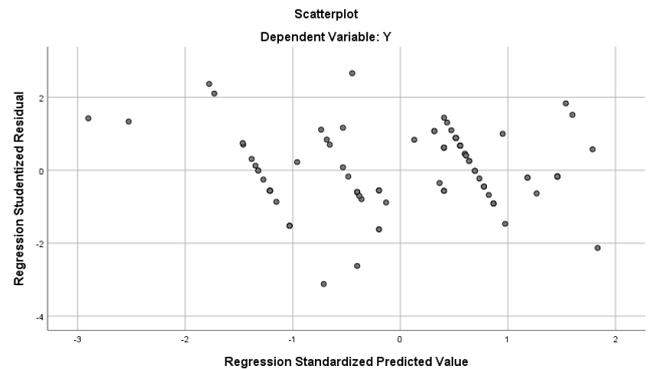
Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4 diperoleh nilai *tolerance* untuk variabel *people* (P), *proses* (PR) dan *physical evidence* (PE) lebih besar dari > 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dalam model ini tidak terjadi masalah multikolinearitas antara variabel bebas karena nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *scatter plot* nilai *residual dependen* dan

pengambilan keputusan dilakukan dengan memperhatikan sebaran plot data pada gambar 2 dibawah ini :



Gambar 2
Scatterplot Uji Heterokedastisitas

Pada gambar 2 terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi.

Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan uraian sebelumnya maka definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat diuraikan dalam Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5
Operasional Variabel Penelitian

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
People	Services	Cepat
	Personnel	Ramah
	Customers	Teliti
		Akurat
Proses	Kualitas Jasa	Prosedur/ mekanisme

perkuliahan Kualitas jasa Adminstras i	belajar	mengajar
		Reliability
		Responsivenes
		s Assurance emphaty
Physical Evidence	Gaya	Bangunan
	bangunan	sesuai estetika
	Fasilitas Penunjang	dan fungsional Sarana

laboratorium, perpustakaan, ruang kelas) Sarana Peribadatan Sarana Olahraga Satuan keamanan Sarana komunikasi internet	Fasilitas ATM/ Bank
	Kepuasan Pelanggan Keseluruhan Dimensi Kepuasan Pelanggan Konfirmasi Harapan Niat Beli Ulang Kesediaan untuk Merekomendasi Ketidakuasan Pelanggan

Sumber : data olahan, 2020

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bahasan Masalah 1

Dengan model persamaan regresi untuk variabel proses, *physical evidence* dan kepuasan mahasiswa yang telah dibuat sebagai berikut :

$$KM = b_0 + b_1 P + b_2 PR + b_3 PE + e$$

Analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS 26 yang hasilnya dirangkum pada table sebagai berikut :

Tabel 6
Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t- hitung	Sig
Konstanta	-1,940	-3,961	
People (P)	0,234	3,149	0,002
Proses (PR)	0,689	10,181	0,000
Physical Evidence (PE)	0,140	4,002	0,000

R-Square = 0,963
Adjusted R Square = 0,962
F hitung = 829,55 **Sig** = 0,000

Sumber : data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 6 maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KM = -1,940 + 0,234P + 0,689PR + 0,140PE$$

Dari persamaan diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Konstanta (b_0)

Dalam persamaan regresi di atas konstantanya sebesar -1,940 artinya jika variabel proses dan physical evidence tidak berubah atau sama dengan 0 maka KM akan bernilai sebesar -1,940.

2. Koefisien *People* (P)

Variabel P merupakan variabel yang mempengaruhi KM dengan koefisien regresi positif sebesar 0,234. Hal ini berarti bila P meningkat sebesar satu skor maka KM akan meningkat sebesar 0,234 skor dengan anggapan variabel yang lain konstan (tetap)

3. Koefisien *Proses* (PR)

Variabel PR merupakan variabel yang mempengaruhi KM dengan koefisien regresi

positif sebesar 0,689. Hal ini berarti bila PR meningkat sebesar satu skor maka KM akan meningkat sebesar 0,689 skor dengan anggapan variabel yang lain konstan (tetap)

4. Koefisien *Physical Evidence* (PE)

Variabel PE merupakan variabel yang mempengaruhi PE dengan koefisien regresi positif yaitu sebesar 0,140. Berarti bila PE meningkat sebesar satu skor maka KM akan meningkat sebesar 0,140 skor dengan anggapan variabel yang lain konstan (tetap)

Bahasan Masalah 2

Uji t (Uji parsial)

Pengaruh antara proses dan *physical evidence* terhadap kepuasan mahasiswa secara parsial/individual.

Hipotesis :

H_0 : tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel proses dan *physical evidence* secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa

H_a : ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel proses dan *physical evidence* secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa

Statistik uji t

Dari pengujian diperoleh :

t-hitung *People* (P) = 3,149

t-hitung *Proses* (PR) = 10,181

t-hitung *Physical Evidence* (PE) = 4,0002

t-tabel (2,5% df 96) = 1,9850 = 1,985

Kriteria pengambilan kesimpulan

- Jika t hitung > 1,985 dan signifikansi < 0,05; H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika t hitung < 1,985 dan signifikansi > 0,05, H_0 diterima dan H_a ditolak

Jadi dapat disimpulkan :

1. Karena t-hitung P = 3,149 > t-tabel = 1,985 dan signifikansi = 0,01 < 0,05 (5%), maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat dikatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel *people* (P) terhadap kepuasan mahasiswa (KM). Hasil ini juga menjawab hipotesis yang berarti *people* (P) yang dalam penelitian ini meliputi personil pelayanan

dan pelanggan lainnya diukur dari kecepatan, keramahan, teliti dan akurat dalam memberikan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian hasil penelitian yang dilakukan oleh Mukuan (2017), Permatasari dan Basuki (2018), Fadli (2017), Sanjaya dan Pratiwi (2018), serta Meilani dan Kartini (2020) menunjukkan bahwa proses memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan.

2. Karena t -hitung PR = 10,181 > t -tabel = 1,985 dan signifikansi = 0,01 < 0,05 (5%), maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat dikatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel proses (PR) terhadap kepuasan mahasiswa (KM). Hasil ini juga menjawab hipotesis yang berarti proses (PR) yang dalam penelitian ini meliputi kualitas jasa perkuliahan yang terdiri dari prosedur/ mekanisme belajar mengajar dan perkuliahan serta kualitas jasa administrasi yang dinilai dari

segi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* memegang peranan dalam memprediksi kepuasan mahasiswa. Nilai t hitung positif yang didapat berarti jika proses administrasi dan perkuliahan di tingkatkan dengan cara dibuat lebih baik dan mudah maka semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pendidikan di Universitas Baturaja.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian hasil penelitian yang dilakukan oleh Mukuan (2017), Permatasari dan Basuki (2018), Fadli (2017), Sanjaya dan Pratiwi (2018), serta Meilani dan Kartini (2020) menunjukkan bahwa proses memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan.

3. Karena t -hitung PE = 4,002 > t -tabel = 1,985 dan signifikansi = 0,00 < 0,05 (5%), maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat dikatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel *physical evidence* (PE) terhadap kepuasan mahasiswa (KM).

Hasil ini juga menjawab hipotesis yang berarti *physical evidence* (PE) yang dalam penelitian ini meliputi Gaya Bangunan sesuai estetika dan fungsional serta fasilitas penunjang seperti sarana laboratorium, perpustakaan, ruang kelas), sarana peribadatan, sarana olahraga, satuan keamanan, sarana komunikasi internet dan fasilitas ATM/ Bank memegang peranan dalam memprediksi kepuasan mahasiswa. Nilai t hitung positif yang didapat berarti jika *physical evidence* di tingkatkan dengan cara membuat bangunan lebih menarik dan menambahkan fasilitas penunjang lainnya maka semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pendidikan di Universitas Baturaja.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadona dan Basuki (2016), Jacobus dan Wahyudi (2017), Mukuan (2017), Permatasari dan

Basuki (2018), Sanjaya dan Pratiwi (2018), serta Sari dan Medyani (2020) menunjukkan bahwa *physical evidence* (*physical evidence*) memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan.

Bahasan Masalah 3

Uji koefisien regresi secara bersama-sama (Uji F)

Pengaruh variabel proses (P) dan *physical evidence* (PE) secara bersama-sama terhadap terhadap kepuasan mahasiswa (KM)

Hipotesis penelitian :

H_0 : tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara proses, *physical evidence* terhadap kepuasan mahasiswa

H_a : ada pengaruh secara bersama-sama antara proses, *physical evidence* terhadap kepuasan mahasiswa

Statistik Uji F

Dari pengujian diperoleh

F-hitung = 829,55

F-tabel (5%;df=2;96) = 2,07

Kriteria pengambilan keputusan

- Jika F hitung $> 2,07$ dan signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

- Jika F hitung $< 2,07$ dan signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jadi dapat disimpulkan :

Karena F -hitung = $829,55 > F$ -tabel = $2,07$ dan signifikansi $< 0,05$ (5%) maka disimpulkan H_0 dan H_a diterima. Hasil analisis ini menjawab hipotesis dimana dapat dikatakan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama antara *people*, proses dan *physical evidence* terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meningkatkan variabel *people* yang terdiri atas personil pelayanan dan pelanggan lainnya lalu variabel proses yang terdiri dari dimensi kualitas jasa perkuliahan dan kualitas jasa administrasi lalu dibaurkan bersama variabel bukti fisik (*physical evidence*) yang terdiri dari dimensi gaya bangunan dan fasilitas penunjang dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di Universitas Baturaja. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian hasil penelitian yang dilakukan oleh Mukuan (2017), Permatasari dan Basuki (2018), Sanjaya dan Pratiwi

(2018), Meilani dan Kartini (2020) yang menyatakan bahwa proses dan *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Bahasan Masalah 4

Uji determinasi digunakan mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel bebas yaitu *people*, proses dan *physical evidence* besarnya kontribusi variabel dijelaskan dalam penelitian ini terhadap naik turun variabel terikat yaitu dalam meningkatkan kepuasan konsumen dapat dilihat pada Tabel.5

Tabel 5 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.981 ^a	.963	.962	,80163

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,962. Hal ini berarti 96,2% kepuasan mahasiswa benar-benar dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu variabel *people*, proses dan *physical evidence* sedangkan sisanya yaitu 3,8% dipengaruhi variabel lainnya diluar variabel yang disebutkan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari rumusan masalah dan uraian sebelumnya, penelitian yang berjudul implementasi manajemen pemasaran jasa dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Baturaja dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penelitian ini menghasilkan prediksi Kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan jasa pendidikan yang di berikan Universitas Baturaja. Pengaruh variabel bebas *People* (P), *Proses* (PR) dan *Physical evidence* (PE) terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas baturaja tercermin dari persamaan regresi yang dihasilkan, yaitu $KM = -1,940 + 0,234P + 0,689PR + 0,140PE$. Dari persamaan regresi ini serta dengan melihat koefisien setiap variabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Proses* (PR) mempunyai pengaruh terbesar dalam memprediksi Kepuasan Mahasiswa (KM), disusul variabel *Physical Evidence* (PE) dan terakhir variabel *People* (P). Hal ini berarti pengaruh variabel independen yaitu proses (PR) dalam penelitian ini meliputi kualitas jasa perkuliahan yang terdiri dari prosedur/ mekanisme belajar mengajar dan perkuliahan serta kualitas jasa administrasi yang dinilai dari segi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* memegang peranan terbesar dalam memprediksi kepuasan mahasiswa universitas baturaja dibandingkan factor *Physical Evidence*.
2. Variabel *People* (P), *Proses* (PR) dan *Physical Evidence* (PE) secara individual berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
3. Variabel *People* (P), *Proses* (PR) dan *Physical Evidence* (PE) secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa .
4. Dalam uji *R square* diperoleh nilai *Adjusted R square* sebesar 0,962, yang berarti sekitar 96,2% variasi dalam nilai penaksir Kepuasan Mahasiswa Universitas Baturaja bisa

dijelaskan oleh variasi dalam variabel *people* (P), proses (PR) dan *physical Evidence* (PE), sisanya sekitar 96,2% dijelaskan oleh variasi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara umum *R square* di atas 90% dianggap sangat baik dalam arti model tersebut bisa memprediksi nilai kepuasan mahasiswa dengan akurat.

Saran

Keterbatasan waktu dalam membuat penelitian ini, membuat peneliti membatasi variabel lainnya yang kemungkinan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah disampaikan pada kesimpulan, maka dapat disarankan bagi peneliti selanjutnya agar penelitian selanjutnya dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa seperti variabel produk, harga, saluran distribusi, dan promosi

REFERENSI

Adam, M. 2015. *Manajemen PemasaranJasa*. Bandung: Alfabeta.

Fadli, M. F. 2017. Pengaruh Orang, Proses, Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Prudential Life Assurance Pontianak. *Jurnal Ekonomi Integra* 7(1): 15-33

Hurriyari, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Keempat. Bandung: Alfabeta

Kotler, P. dan Keller, K.L. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*. Pearson Education Inc, London, United Kingdom.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat

Masitha, D. dan Zaini, A. 2017. Pengaruh People, Process Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Spencer Salon Cabang Soekarno Hatta Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis* 3 (1)

Meilani, R. dan Kartini, I. A. N. 2020. Pengaruh Product, People, Dan Process Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi Cv. Hitam Oren Express (Hoe) Di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen* 5 (1): 33-46

Mukuan, D. D. 2017. Pengaruh Orang, Bukti Fisik Dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermart Manado Town

Square. *Jurnal Administrasi Bisnis* 5 (6): 1-10

Jurnal Gastronomi Pariwisata 3 (2):6

- Nirmala, I., Dkk. 2018. Statistik Pendidikan Tinggi. Jakarta : Pusatdata Dan Informasi Iptek Dikti.
- Ramadona, V. Dan Basuki, S. 2016. Pengaruh People Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grapari Telkomsel Kediri. *Jurnal Aplikasi Bisnis* 2(1): 37-41
- Permatasari, S. I. 2018. Pengaruh Physical Evidence, People, Dan Process Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon Nico Sawojajar Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis* 4 (1): 293-297
- Priansa, D. J. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung : CV. Pustaka Setia
- Sanjaya, S. dan Pratiwi, N. 2018. Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan Pada Perbankan Syariah Di Kota Padang. *Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 3(2): 193-201
- Sara, F. M., Ningsih, S., dan Andari, R. Pengaruh Physical Evidence terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Café Infinito Culinary Bandung.
- Sari, I. P. dan Medyani, T. E. 2020. Harga Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Upnormal. *Sosio E-Kons* 10(2) 115-120
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :CV. Alfabeta
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. 2011. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Vincent Gasersz. 2008. *Productin Planning And Inventory Control*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D. 2006. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, 4th Ed. New York: Mcgraw-Hill
- Wahyudi, T. A. dan Jacobus, V. 2017. Pengaruh Physical Evidence, Harga Dan Produk Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Hypermarket. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis* 2(2) 175-182



JURNAL ILMIAH EKONOMIKA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BATURAJA

PEDOMAN PENULISAN NASKAH

1. Naskah yang dikirim belum pernah dimuat dalam media cetak lain, berupa hasil penelitian, gagasan/konseptual, kajian dan aplikasi teori, serta pembahasan kepustakaan dalam bidang ekonomi.
2. Artikel ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris dengan menggunakan standar bahasa dan pengetikan yang baik dan benar. Penulisan menggunakan program *MS. Word*, spasi 1,5, bentuk huruf *Times New Roman*, Font 12, Margin kiri 4, kanan 3, atas 3, bawah 3, di atas kertas ukuran A4, format halaman dalam bentuk 2 kolom, minimal 10 dan maksimal 20 halaman sudah termasuk lampiran.
3. Naskah yang diserahkan dalam bentuk 1 eksemplar *hard copy* dan 1 *soft copy* dalam bentuk CD atau via email, penyerahan naskah paling lambat dua bulan sebelum penerbitan.
4. Tulisan hasil penelitian, kajian dan aplikasi teori disajikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut : (a) Judul, (b) Nama Penulis tanpa gelar dan Institusi penulis, (c) Abstrak dengan menggunakan bahasa Inggris apabila tulisan dalam bahasa Indonesia dan sebaliknya, ± 250 kata serta dicetak miring, (d) Kata Kunci (*key word*). (e) Pendahuluan berisi tentang latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, (f) Tinjauan Pustaka, (g) Metode Penelitian, (h) Hasil Analisis dan Pembahasan, (i) Kesimpulan dan Saran atau Rekomendasi, (j) Daftar Pustaka dan (k) Lampiran (bila perlu).
5. Penulisan kutipan memuat nama belakang pengarang, tahun penulisan dan halaman, kutipan apabila satu penulis :..... (Widjaja, 2004:76), apabila dua penulis :..... (Setiaji dan Adi, 2007:89). Apabila lebih dari dua penulis:..... (Sugiyono, dkk., 2007:57).
6. Penulisan daftar pustaka diurutkan secara alfabetis, Daftar Pustaka memuat:
 - a. Nama penulis, dengan cara menuliskan terlebih dahulu nama belakang, kemudian nama depan (disingkat). Hal ini berlaku untuk semua nama, baik nama asing maupun nama Indonesia.
 - b. Tahun penerbitan, judul tulisan yang bersangkutan, dengan cara digaris bawahi atau dicetak miring, kota tempat penerbit berada, dan nama penerbit.
 - c. Baris pertama diketik mulai pukulan pertama dan baris kedua dan seterusnya diketik mulai pukulan kelima atau satu *tab* pada computer.
 - (1) Jika sumbernya berupa jurnal : Madiasmo, 2002. *Otonomi Daerah Sebagai Upaya Memperkokoh Basis Perekonomian Daerah*, Jurnal Ekonomi Rakyat, Th.1-No.4 Juni.
 - (2) Jika bersumber buku: Kuncoro, M., 2004. *Otonomi Daerah: Reformasi, Perencanaan, Strategi dan Peluang*, Jakarta : Erlangga.
 - (3) Jika bersumber dari luar jurnal dan buku: Sidik, Machfud., 2002. "Optimalisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah"., Makalah pada acara orasi ilmiah, tanggal 10 April, Bandung: Tidak diterbitkan, BAPPENAS 2003.; Peta Kemampuan Keuangan Provinsi Dalam Era, Otonomi Daerah: Tinjauan atas Kinerja PAD dan upaya yang dilakukan Daerah Jakarta: Direktorat Pengembangan Otonomi Daerah.
 - (4) Jika bersumber dari internet: Zain, W. 2008. *Inflasi dan Suku Bunga*. www.hupelita.com/baca.php?id=38006 { 1 jan 2009}
7. Naskah dikirim paling lambat dua bulan sebelum bulan penerbitan kepada:
Redaksi Jurnal Ilmiah Ekonomika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja,
Jl. Ki Ratu Penghulu No. 02301 Karang Sari, Baturaja OKU Sumatera Selatan (32115).
E-Mail : ekonomika.unbara@gmail.com / fe@unbara.ac.id