

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
PROGRAM REGULER MANDIRI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JAMBI**

**Yenny Yuniarti**

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi  
email : yennyuniarti@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

Fenomena yang terjadi saat ini yaitu perguruan tinggi menjadi suatu komoditas yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam upaya peningkatan taraf hidup masyarakat. Dimana perguruan tinggi yang berkualitas dilihat secara harafiah oleh masyarakat dari sarana dan prasarana yang dimiliki serta kepuasan mahasiswa yang berada di dalam lingkungan perguruan tinggi itu sendiri. Untuk itu tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai *physical evidence* pada Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi dan melihat pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan metode penarikan sampel melalui *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *path analysis*. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan langsung dan tidak langsung antara variable dari *physical evidence* berupa *servicecape* dan *otherforms of tangible communication* terhadap kepuasan sebesar 64,45%.

**Kata kunci : Physical Evidence, Servicecape, Otherforms of Tangible Communication, Kepuasan.**

**PENDAHULUAN**

Perguruan Tinggi merupakan salah satu alat untuk mendukung program pemerintah dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memperoleh pendidikan yang layak. Hal ini menjadi suatu tuntutan bagi Perguruan Tinggi untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai stakeholder utama dari perguruan tinggi. Fenomena yang terjadi saat ini yaitu perguruan tinggi menjadi suatu komoditas yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam upaya peningkatan taraf hidup masyarakat. Dimana perguruan tinggi yang berkualitas dilihat secara harafiah oleh masyarakat dari sarana dan prasarana yang dimiliki serta kepuasan mahasiswa yang berada di dalam lingkungan perguruan tinggi itu sendiri.

Universitas Jambi sebagai salah satu Perguruan Tinggi yang ada di Provinsi Jambi, saat ini memiliki empat belas (14) buah Fakultas dengan jumlah program studi sebanyak 87 program studi, dimana salah satunya adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memiliki Program Non Reguler yang kini disebut dengan Program Reguler Mandiri yang diperuntukan bagi lulusan Sekolah Menengah Umum (SMU) Sederajat yang tidak tertampung di Program Reguler dan juga diperuntukan bagi lulusan SMU sederajat yang telah bekerja serta lulusan Program Diploma III yang ingin melanjutkan hingga ke jenjang Strata Satu. Saat ini Program Reguler Mandiri memiliki tiga program studi yaitu Program Studi Ilmu Ekonomi dan Studi

---

Pembangunan, Program Studi Manajemen dan Program Studi Akuntansi. Dimana jumlah mahasiswa dari ketiga Program Studi tersebut sebanyak 1.784 orang.

Semakin tingginya minat lulusan Sekolah Menengah Umum sederajat yang ingin menempuh tingkat pendidikan strata satu di Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi dan Bisnis mendorong Program Reguler Mandiri untuk terus menerus meningkatkan sarana dan prasarana yang diberikan kepada mahasiswa pada program tersebut. Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi dan Bisnis merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa, yaitu jasa pendidikan tidak bisa lepas dari sifat jasa itu sendiri yang salah satunya adalah *intangible*, di mana dengan sifat ini pelanggan tidak bisa menilai suatu jasa sebelum mengkonsumsinya. Ini menyebabkan resiko yang dipersepsikan konsumen dalam keputusan pembelian semakin besar. Oleh sebab itu, salah satu unsur penting dalam bauran pemasaran jasa untuk mengurangi resiko tersebut dengan jalan menawarkan bukti fisik (*physical evidence*) dari karakteristik jasa.

Physical evidence di jasa pendidikan bisa berupa bentuk bangunan, ruangan kuliah, infokus, meja, kursi, tata letak, penampilan karyawan, tempat parkir, dll. Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi saat ini memiliki beberapa permasalahan yang dapat mengganggu proses belajar mengajar dan pemberian layanan akademik kepada mahasiswa. Permasalahan yang dihadapi antara lain kurangnya ruang kuliah yang memadai, di mana saat ini Program Reguler Mandiri memiliki 11 ruang kuliah yang dipergunakan oleh 3 program studi. Ruang kuliah tersebut memiliki beberapa ukuran yang berbeda, dan kebanyakan hanya bisa menampung mahasiswa sebanyak 40 orang. Permasalahan lain adalah jam kerja dari para pegawai akademik yang cukup panjang, di mana pegawai yang ada di Program Reguler Mandiri Ekonomi terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis sendiri yang diperbantukan di Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta pegawai kontrak. Untuk PNS yang diperbantukan di Program Reguler Mandiri ini bekerja dari mulai pagi hari di Fakultas Ekonomi yang kemudian melanjutkan sore hari di Program Reguler Mandiri. Sehingga pelayanan akademik hanya bisa dilakukan sore hari. Sedangkan untuk pegawai kontrak hanya merupakan pegawai bagian keuangan dan pembantu umum.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dan *verifikatif*. Dalam hal ini penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan pendapat mahasiswa mengenai physical evidence di Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi terhadap kepuasan. Melihat sifat penelitian ini yaitu *deskriptif – verifikatif*, dimana pengumpulan data dilakukan di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* yaitu suatu cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dalam sebuah wawancara yang terstruktur dengan baik dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat dibandingkan dengan data dari bagian lain dari sampel yang terpilih sehingga kesamaan dan perbedaan dapat ditemukan (Cooper, 2006).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang terdaftar di Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi pada tahun 2015 yaitu sebanyak 1.740 orang. Sampel adalah bagian dari populasi yang terdiri atas sejumlah anggota

yang dipilih dari populasi. Karena populasinya cukup besar maka ukuran sampel ditentukan oleh 3 faktor yaitu derajat kepercayaan, *sampling error* dan proporsi populasi. Maka jumlah sampel sebanyak 100 orang, teknik penyebaran sampel dengan menggunakan teknik *stratified sampling* dimana mahasiswa Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang terdiri atas tiga (3) program studi dibagi ke dalam strata-strata, dan masing-masing strata tidak boleh tumpang tindih, tiap subjek populasi hanya boleh termasuk pada satu strata.

Model persamaan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah model *Path Analysis*. Analisis data dalam analisis jalur (*Path Analysis*) yang digunakan dalam menguji berapa besarnya sumbangan/kontribusi yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel X terhadap variabel Y. Langkah kerja pengolahan dan analisis data dalam analisis jalur adalah sebagai berikut :

1. Mengubah data skala ordinal menjadi skala interval dengan metode interval berurutan (*method of successive Interval*) untuk variable bebas maupun terikat, yaitu :
  - Ambil data ordinal dari kuesioner
  - Setiap pertanyaan dihitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya.
  - Menghitung nilai Z (table distribusi normal) unuk setiap proporsi kumulatif. Untuk data  $n > 30$  dianggap mendekati luas daerah di bawah kurva normal.
  - Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukkan nilai Z pada rumus distribusi normal.
  - Menghitung nilai skala dengan rumus *Method of Successive Interval*
  - Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus :
$$\text{Nilai Transformasi} = \text{Nilai Skala} + (\text{Nilai Skala Nominal}) + 1$$
2. Menentukan struktur hubungan antar variable berdasarkan kerangka pemikiran dalam bentuk diagram. Menurut Juanim (2004;18) model diagram digunakan untuk menggambarkan hubungan-hubungan kausalitas antar variable yang akan diteliti. Hubungan-hubungan ini ditentukan oleh proporsi teoritik yang berasal dari kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis penelitian.
3. Karena penelitian ini menggunakan LISREL sebagai alat analisis maka menghitung korelasi antar variable bebas (X) dan variable terikat (Y) menggunakan korelasi dalam bentuk matriks.
4. Menghitung matriks invers korelasi variasi.
5. Menghitung koefisien jalur.
6. Menghitung pengaruh parsial  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y.
7. Menghitung  $R^2_{yxk}$  yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total simultan  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y.
8. Menghitung pengaruh variable lain  $y$  .
9. Untuk menunjukkan keeratan pengaruh antara variable X secara individu, maka nilai koefisien korelasi  $R_{yxk}$  dikonsultasikan dengan tabel klasifikasi “Guilford” berikut :

Interval koefisien	Tingkat Pengaruh
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel *Servicecape*.

Hasil tanggapan responden atas variable *Servicecape* dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 1. Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel *Servicecape***

No.	Pernyataan	Sangat Tidak setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat setuju
1.	Papan nama program regular mandiri terlihat jelas	8	32	49	11
2.	Lahan parkir luas	22	45	26	7
3.	Keamanan selama parkir terjamin	14	36	43	7
4.	Lahan untuk bangunan perkuliahan memadai	9	36	50	5
5.	Penerangan dalam setiap ruangan baik	3	28	54	15
6.	Suhu udara di setiap ruangan sejuk	7	38	41	14
7.	Fasilitas di laboratorium computer memadai	10	20	62	8

Sumber : Data diolah, 2016.

Dari table di atas bahwa mayoritas responden menyatakan setuju untuk semua indikator *servicecape*, kecuali indikator lahan parkir kendaraan baik untuk roda empat maupun roda dua. Hal ini terjadi dikarenakan perkuliahan mahasiswa program regular mandiri FEB unja di kampus telanai pura, di mana di kampus ini bukan saja mahasiswa strata satu tetapi mahasiswa strata dua dan tiga juga berkampus di Telanai Pura. Indikator yang paling besar nilainya adalah fasilitas di laboriatorium computer, karena program regular mandiri memiliki laboratorium sendiri dengan jumlah computer sebanyak 50 unit.

### Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel *Otherforms of Tangible Communication*.

Hasil tanggapan responden atas variable *Otherforms of Tangible Communication* dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 2. Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel *Otherforms of Tangible Communication***

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Seragam pegawai	17	47	31	5
2.	Brosur mengenai Program regular Mandiri	7	38	52	3
3.	Spanduk kegiatan	5	31	59	5
4.	Infokus di setiap ruang perkuliahan	3	18	62	17
5.	Ruang kuliah rapi, bersih dan nyaman	1	32	47	20
6.	Jumlah tempat duduk di ruang kuliah cukup untuk jumlah mahasiswa	1	19	64	16
7.	Papan tulis tersedia di setiap ruang kuliah	5	18	54	23
8.	Layar infokus tersedia di setiap ruang kuliah	11	17	44	16

Sumber : Data diolah, 2016.

Berdasarkan data pada table di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa penyampaian pesan dari fasilitas yang dimiliki oleh program regular mandiri sudah tersedia, hanya saja yang belum terlihat adalah seragam untuk karyawan dan pengelola program regular mandiri. Sehingga kadang kala mahasiswa sulit mengenali karyawan tersebut, khususnya karyawan pada program regular mandiri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.

### **Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan**

Hasil tanggapan responden atas variable kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan**

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Fasilitas perkuliahan	11	30	53	6
2.	Lahan parker	18	57	21	4
3.	Pelayanan karyawan	5	41	45	9
4.	Gedung perkuliahan	12	41	41	6
5.	Laboratorium computer	4	33	46	9

Sumber : Data diolah, 2016.

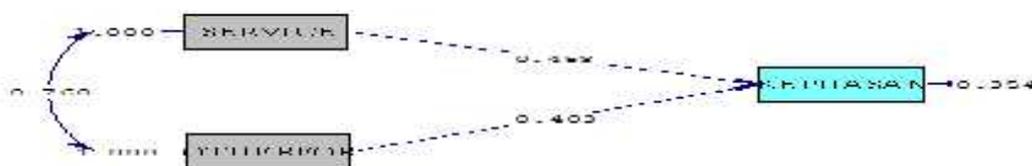
Dari data di atas terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan puas terhadap fasilitas yang dimiliki oleh program regular mandiri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. Indikator yang menyatakan bahwa mahasiswa tidak puas adalah fasilitas lahan parkir, yang

memang sangat terbatas dengan jumlah mahasiswa yang banyak mulai dari mahasiswa strata satu hingga mahasiswa strata tiga.

### Analisis Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan

Setelah dilakukan pengujian secara deskriptif, maka selanjutnya dilakukan analisis secara verifikatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian berdasarkan pendekatan alat analisis yang digunakan *Path Analysis*. Adapun hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah *physical evidence* yang terdiri dari *servicecape* dan *otherforms of tangiblecommunication* berpengaruh terhadap kepuasan baik secara simultan maupun secara parsial. Untuk mengolah data dengan menggunakan *path analysis*, data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner yang berbentuk ordinal ditransfer dalam bentuk interval melalui *method of successive interval* (MSI).

Dalam penelitian ini untuk menguji kecocokan model konstruk digunakan tiga ukuran, yaitu nilai *likelihood -ratio -chi-square* ( $\chi^2$ ), *goodness of fit index* (GFI) dan *root mean square error of approximation* (RMSEA). Hasil pengolahan data ditunjukkan oleh grafik berikut ini :



Gambar 1. Hasil Pengolahan Data Hasil Penyebaran Kuisioner

Sumber : data diolah, 2016.

Dari grafik di atas terlihat bahwa model sangat fit dengan data, hal ini ditunjukkan dengan nilai chi square sebesar 0,00 dan Pvalue sebesar 1,000. Artinya secara simultan variable *physical evidence* yang terdiri dari *servicecape* dan *otherforms of tangiblecommunication* mempengaruhi kepuasan mahasiswa Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, dengan besaran pengaruh adalah 0,646 atau 64,6%, sisanya sebesar 35,4 % dipengaruhi oleh factor lain di luar penelitian ini seperti kualitas pelayanan baik dari seluruh pengelola program maupun dosen-dosen pengajar pada Program Reguler Mandiri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.

Dari grafik di atas juga dapat diperoleh model penelitian sebagai berikut :

$$Y = 0.453 X_1 + 0.403X_2 + 0.646$$

Artinya jika terjadi penambahan variable  $X_1$  sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan nilai  $Y$  sebesar 0.453, dan jika Artinya jika terjadi penambahan variable  $X_2$  sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan nilai  $Y$  sebesar 0.403.

Sedangkan pengaruh langsung dan tidak langsung antara variable  $X_1$  (*servicecape*) dan  $X_2$  (*otherforms of tangiblecommunication*) adalah sebagai berikut :

### Tabel 7. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Langsung	Tidak Langsung		Total	Keeratan Hubungan
		x1	x2		
x1	0,205209		0,138745	0,343954	Rendah
x2	0,162409	0,138745		0,301154	Rendah

Sumber : Data diolah, 2016.

Dari table di atas kita dapat melihat bahwa menurut tabel Guford nilai total pengaruh  $X_1$  (*servicecape*) terhadap kepuasan sebesar 0.343954 atau 34 % berkategori rendah. Begitu juga pengaruh  $X_2$  (*otherforms of tangiblecommunication*) sebesar 0.301154 berkategori rendah.

## KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel service, otherforms of tangible communication dan kepuasan memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu pada variable otherforms of tangible communication yaitu pada indicator fasilitas white board di setiap ruang kuliah, dengan skor sebesar 2,97 yang berada pada rentang nilai setuju.
2. Secara simultan variable service, otherforms of tangible communication mempengaruhi variable kepuasan mahasiswa secara signifikan sebesar 64,45%.
3. Sedangkan secara parsial, variable service dan otherforms of tangible communication mempengaruhi kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung sebesar 45%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler. 2006. Metode Riset Bisnis. Edisi 9. Volume 1. Terjemahan Budijanto, Didik Djunaedi, S.Si, dan Damos Sihombing, MBA. PT. Media Global Edukasi. Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2011. Pemasaran Jasa. Jawa Timur. Bayumedia Publishing.
- Imam Ghozali. 2005. Structural Equation Modeling : Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.54. Semarang. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lerbin R. Aritonang R. 2005. Kepuasan Pelanggan : Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright, 2004. Principles of Service Marketing and Management, Prentice Hall, New Jersey.
- Malhotra, K. N. 2005. Riset Pemasaran Pendekatan Terapan. Edisi Keempat. Klaten. PT. Indeks Sejati.
- Mukhsinah dan Ida A. Brahmaratih. 2014. The Impact of Product, People, Process Dan Physical Evidence on Customer Loyalty at PT. Samudera Shipping Services – Surabaya. Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen April 2014, Vol. 1 No.1. hal. 43 - 73
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2009. Marketing Management. 13<sup>th</sup> edition. New Jersey. Prentice Hall.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Bandung. Alfabeta.
- Zeithaml, Bitner and Gremler, 2006, Service Marketing, Fourth edition, Prentice Hall; exclusive right by Mc Graw-Hill.