

**PENGARUH PRODUK, PERSONIL SEKOLAH DAN BUKTI FISIK  
TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH SEKOLAH di  
SMA PATRA MANDIRI 1 PALEMBANG**



**Dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan study pada Jurusan  
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh :**

**NADIA PUSPITASARI**

**0611 3060 0493**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2014**

**PENGARUH PRODUK, PERSONIL SEKOLAH DAN BUKTI FISIK  
TERHADAP KEPUTUSAN SISWA MEMILIH SEKOLAH di  
SMA PATRA MANDIRI 1 PALEMBANG**



**Dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi pada Jurusan  
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

**NADIA PUSPITASARI**

**0611 3060 0493**

Menyetujui,

**Pembimbing I,**

**Fausiana, S.E., M.Si**

**NIP 196008051989032003**

**Pembimbing II,**

**Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec .**

**NIP 197705212006042001**

**Mengetahui,**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.**

**NIP 197208182003121002**

### LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Nadia Puspitasari  
NIM : 0611 3060 0493  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Produk, Personil Sekolah dan Bukti Fisik Terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah di SMA Patra Mandiri 1 Palembang

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS


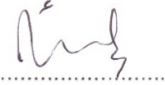
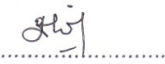
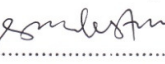
**Pada Hari:**

Selasa

**Tanggal:**

15 Juli 2014

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Syahirman Yusi, S.E., M.Si</u> Ketua	 .....	18 Agustus 2014 .....
2.	<u>Nirwan Rasvid, S.E., M.M.</u> Anggota	 .....	18 Agustus 2014 .....
3.	<u>Elisa, S.E., M.Si.</u> Anggota	 .....	18 Agustus 2014 .....
4.	<u>Sari Lestari ZR, S.E., M.Ec</u> Anggota	 .....	18 Agustus 2014 .....



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara, PALEMBANG, 300139  
Telp 0711-353414 Fax. 0711-355818 Web: <http://www.polsri.ac.id> E-mail: [admiaga@polisriwijaya.ac.id](mailto:admiaga@polisriwijaya.ac.id)

#### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadia Puspitasari  
NIM : 0611 3060 0493  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Produk Personil Sekolah dan Bukti FIsik Terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah di Patra Mandiri 1

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan

Palembang, 2014  
Yang membuat pernyataan



Nadia Puspitasari  
0611 3060 0493

**“Betapa ringan langkah kita jika diawali dengan doa dan senyuman karena itu menggambarkan ketulusan hati yang kuat dalam menghadapi banyak hal”**

**“Tiap masalah yang datang kepadamu menyimpan hikmah yang lebih besar daripada kesedihan yang kamu rasakan. Terimalah&bersyukurlah”**

**Kupersembahkan Untuk:**

- ❖ Mama Papa Tercinta**
- ❖ Kakak dan Ayuk**
- ❖ Teman-temanku**
- ❖ Almamater**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh. Puji dan syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan pertolongan, rahmat, hidayah, dan kemudahan-Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang penulis beri judul "Pengaruh Produk, Personil Sekolah dan Bukti Fisik terhadap Keputusan Siswa Memilih Sekolah di SMA Patra Mandiri 1 Palembang".

Laporan akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan pendidikan Program Diploma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis. Penulis yakin bahwa masih banyak kekurangan dalam laporan akhir ini, dengan begitu penulis mengharapkan masukan serta sarannya demi kesempurnaan laporan akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyelesaian laporan akhir ini. Semoga nantinya laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Palembang, Juli 2014

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena Penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Dalam proses penulisan Laporan Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, nasehat dan pengarahan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E.,M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Selaku pembimbing I Ibu Fausiana, S.E., M.Si yang telah memberikan saran, petunjuk dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Selaku pembimbing II Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec yang telah memberikan saran, petunjuk dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Seluruh dosen pengajar dan staf Jurusan Administasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta informasi kepada penulis dalam penyelesaian laporan akhir ini.
7. Keluarga besar saya tercinta, Mama, Papa, Kakak, dan Ayuk yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan laporan akhir ini
8. Seluruh teman-teman seperjuanganku kelas 6 NB tercinta atas dukungan, semangat dan masukan-masukannya yang telah diberikan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
9. Sahabat saya Try Wulan Sari, Siti Rizki Amaliyah dan Pranata Wijaya yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.

Semoga segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dan rahmat dari Allah SWT, dan harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua. Amin ya robbal allamin.

Palembang, Juli 2014

Penulis



## ABSTRACT

Research in this report did in Patra Mandiri 1 Senior High School Palembang. The title of this report is "*the influence of the product, school personnel, and physical evidence to the student's decision to choose Patra Mandiri 1 Senior High School Palembang*". The purpose of this report is to find the influence of product, school personnel, and physical evidence to the student's decision to choose Patra Mandiri 1 Senior High School Palembang. Data in this research collected by questionnaires were distributed to 85 students in Patra Mandiri 1 Senior High School Palembang. Data were analyzed with multiple linear regression. From this research, we can conclude that product, school personnel and physical evidence have influence to student's decision to choose Patra Mandiri 1 Senior High School Palembang. It can see from simultaneous but in partial test only two variables that can give influence to student's decision to choose Patra Mandiri Senior High School Palembang.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I   PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.4.1 Tujuan .....	4
1.4.2 Manfaat .....	5
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	6
1.5.4.1 Populasi .....	6
1.5.4.2 Sampel .....	7
1.5.4.3 Teknik Sampling.....	9
1.5.5 Analisa Data .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	11

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Pemasaran .....	13
2.2	Pengertian Jasa.....	13
2.3	Bauran Pemasaran Jasa .....	14
2.3.1	Produk .....	14
2.3.2	Personil Sekolah .....	15
2.3.3	Bukti Fisik .....	16
2.4	.....	
	Perilaku Konsumen .....	17
2.5	Pengambilan Keputusan .....	17

## **BAB III GAMBARAN UMUM**

3.1	.....	
	Sejarah Perusahaan .....	19
3.2	Visi dan Misi .....	20
3.2.1	Visi .....	20
3.2.2	Misi .....	20
3.3	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	20
3.3.1	Struktur Organisasi .....	20
3.3.2	.....	
	Uraian Tugas.....	23
3.4	Produk, Personil Sekolah dan Bukti Fisik SMA Patra Mandiri1. .	25
3.4.1	Produk .....	25
3.4.1.1	Prestasi Sekolah.....	25
3.4.1.2	Program Belajar .....	26
3.4.1.3	Ekstrakurikuler.....	27
3.4.2	Personil Sekolah .....	28
3.4.3	Bukti Fisik .....	30
3.5	Deskripsi Responden.....	31

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	33
4.2	Uji model.....	35
4.2.1	Uji F (Simultan).....	40
4.2.2	Uji t (Parsial) .....	42
4.3	Pengaruh variabel produk terhadap keputusan siswa memilih Sekolah di SMA Patra Mandiri 1 .....	38
4.4	Pengaruh variabel personil sekolah terhadap keputusan siswa Memilih sekolah di SMA Patra Mandiri 1 .....	39
4.5	Pengaruh variabel bukti fisik terhadap keputusan siswa memilih sekolah di SMA Patra Mandiri 1 .....	40
4.6	Variabel Produk, Personil Sekolah dan Bukti Fisik yang paling dominan berpengaruh .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>43</b>
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Saran.....	43

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Program Belajar SMA Patra Mandiri 1 .....	28
Tabel 3.2 guru SMA Patra Mandiri 1 .....	30
Tabel 3.3 Fasilitas Ruangan SMA Patra Mandiri 1 .....	32
Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 3.5 Data Responden Berdasarkan kelas.....	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4.4 Dasar Interpretasi R Square Dalam Model Summary .....	40
Tabel 4.5 Model summary.....	41
Tabel 4.6 ANOVA.....	42
Tabel 4.7 Coefficients (a).....	43

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Struktur Organisasi SMA Patra Mandiri 1 .....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan I
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan II
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan I
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan II
- Lampiran 7 Lembar Kunjungan Perusahaan
- Lampiran 8 Surat izin pengambilan data
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil uji validitas dan Reliabilitas