

**ANALISIS HARGA, TEMPAT TERHADAP KEPUASAN
TARUNA-TARUNI AKADEMI MARITIM YOGYAKARTA**

Oleh: Vivid Dekanawati

ABSTRACT

This study aims to examine "the extent to which price, and place a variable effect on the Cadets satisfaction. The subject of this study are 71 cadets level III of 3 (three) majors available at AMY namely KPN, Nautical and Teknika. The tools used in this study to test the instrument by using SPSS 17.0, F-test, t test and Stepwise test. This research resulted in the discovery of the F test in accordance with the F-count > F-table with a significant level of $0.000 < 0.05$ ($p < 0.05$), means variables affect the price and place simultaneously against complacency cadets. T-count the price variable is smaller than t-table $1.986 < 2.651$ with a probability of (0.051) is greater than the significance level of 0.05, its mean that the price variable has no significant effect on the satisfaction of cadets. For t- test at variable places, t-count is greater than t table ($5.361 > 2.651$) with probability (0.000) is smaller than the significance level of 0.05, its mean that the variable sites had a significant impact on satisfaction cadets. The results of the method stepwise showed that the dominant variable influencing satisfaction of cadets (Y) is a (X2). It is seen from the test stepwise most dominant influence satisfaction cadets (Y) is a (X2). It is also seen from the value of t 5.361 with a probability level of 0,000.

Keyword: Price, Place, Cadet Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji “sejauh mana Harga, dan Tempat berpengaruh terhadap variabel kepuasan taruna. Subyek penelitian ini adalah jumlah 71 Taruna/i tingkat III dari 3 (tiga) jurusan yang tersedia di AMY yaitu KPN, Nautika dan Teknika. Alat yang digunakan dalam penelitian ini untuk uji instrumen dengan menggunakan **SPSS 17.0, Uji F, Uji t dan Uji Stepwise**. Penelitian ini menghasilkan penemuan pada uji F berarti variabel-variabel harga dan tempat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan taruna. Variabel harga t-hitung lebih kecil dari t-tabel $1,986 < 2,651$ dengan probabilitas (0,051) lebih besar dari taraf signifikan 0,05, artinya variabel harga tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna. Untuk uji t pada variabel tempat, t-hitung lebih besar dari t-tabel ($5,361 > 2,651$) dengan probabilitas (0,000) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 artinya variabel tempat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna. Hasil metode Stepwise menunjukkan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan taruna (Y) adalah tempat (X2). Ini dilihat dari nilai uji stepwise yang paling dominan mempengaruhi kepuasan taruna (Y) adalah tempat (X2). Ini juga dilihat dari nilai t 5,361 dengan tingkat probabilitas 0,000.

Kata kunci : Harga, Tempat, Kepuasan Taruna.

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Alma (2008:13), jasa pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan. Konsumen

utamanya adalah siswa atau mahasiswa. Apabila produsen tidak mampu memasarkan hasil produksinya, disebabkan karena mutunya tidak disenangi oleh konsumen, tidak memberikan nilai tambah, layanan tidak memuaskan, maka produk jasa yang ditawarkan tidak akan laku, sehingga sekolah ditutup karena ketidakmampuan para pengelolanya

Lembaga *non profit* bukan sekedar memasok dan mengontrol barang-barang atau pelayanan. Produk andalan dari lembaga non profit juga bukan seperti sepasang sepatu atau sebuah aturan. Produk dan lembaga non profit yang utama adalah manusia yang telah berubah (*change human being*), maka lembaga *non profit* adalah agen perubahan manusia (Peter F. Drucker. 1990 : xiv).

Sejak masa awal kemerdekaan, Yogyakarta banyak terdapat lembaga pendidikan yang menawarkan jasanya dengan beraneka ragam. Salah satu yang menjadi fokus peneliti di sini adalah Akademi Maritim Yogyakarta (selanjutnya dengan pertimbangan kemudahan disebut AMY). AMY adalah satu-satunya lembaga pendidikan berlatar belakang maritim setingkat perguruan tinggi di Yogyakarta. Namun begitu, bukan berarti persaingan tidaklah ketat. Banyak sekolah maritim negeri maupun swasta disekitar Yogyakarta yaitu Semarang, Cilacap, Cirebon, Surabaya menjadi pesaing-pesaing besar yang harus diperhitungkan oleh AMY. Terbukanya peluang kerja dibidang kepelautan dan kepelabuhanan semakin memperluas lulusan AMY untuk bisa diserap oleh pasar yang saling berkepentingan untuk saling bertemu di pelabuhan seperti perbankan, perusahaan pelayaran, bea cukai, imigrasi, karantina, syahbandar dan pusat kegiatan lainnya.

Upaya AMY mendapatkan mahasiswa atau disini disebut Taruna-Taruni (selanjutnya dengan pertimbangan kemudahan

disebut Taruna/i) dilakukan melalui berbagai cara, dan salah satunya adalah menawarkan harga SPP dan Sumbangan yang sangat kompetitif, tempat dengan fasilitas yang menunjang kegiatan belajar mengajar dan penyaluran bakat Taruna/i. AMY terletak ditengah gedung besar sekolah tiga bahasa Budi Mulia yang mempunyai Kelompok Belajar, Paud, sampai jenjang SMA. Tidak ada plang/tulisan besar sebagai penunjuk arah dimana AMY berada. maka penulis melakukan penelitian untuk melihat kepuasan taruna terhadap harga (*price*), tempat (*place*) yang ditawarkan oleh AMY kepada Taruna/I yang menempuh pendidikan selama 3 (tiga) tahun.

KAJIAN LITERATUR

A. Harga (*Price*)

Menurut Basu Swastha dan Irawan (2008), harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Kotler dan Amstrong (2001:439) dalam arti sempit mengartikan harga sebagai jumlah uang yang di bebankan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah dari sejumlah nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat memiliki atau menggunakan prdouk atau jasa tersebut. Indikator dari harga menurut Menurut Kotler dan Armstrong (2008:278), ada empat indikator yang mencirikan harga yaitu: keterjangkauan harga, kesesuaian harga, daya saing harga, kesesuaian harga dengan manfaat.

B. Tempat (*Place*)

Definisi menurut Kotler (2006:63) Tempat adalah “Kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi sasaran”. Tempat merupakan saluran distribusi yaitu serangkaian organisasi yang saling tergantung yang saling terlihat dalam proses untuk

menjadikan produk atau jasa siap untuk digunakan atau dikonsumsi. Adapun indikator fasilitas fisik yang dikemukakan oleh Soetopo (1989: 135) dalam *Economics Journal* antara lain: Gedung Sekolah, Ruang Kelas, Perpustakaan, Laboratorium dan Media Pengajaran.

C. Kepuasan Taruna

Menurut Kottler (2005) kepuasan adalah jumlah atribut dari produk atau jasa. Taruna berasal dari bahasa Melayu-Indonesia. Kata Teruna menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya pemuda, anak muda, pelajar (siswa) calon perwira. Taruna yang dimaksud disini sama dengan mahasiswa karena sama-sama digunakan di perguruan tinggi. Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010:33). Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008).

Indikator dari variabel Kepuasan Konsumen (Lena Elitan, 1999) yaitu : Tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi. Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk. Kesesuaian dengan expektasi/harapan pelanggan.

METODE PENELITIAN

A. Subyek dan Obyek Penelitian

- 1) Subjek dalam penelitian ini adalah Taruna-taruni aktif tingkat III dari 3 (tiga) jurusan di AMY yaitu Jurusan Nautika, Teknik dan Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga

(untuk kemudahan selanjutnya disebut KPN) AMY, dimana mereka sudah merasakan hampir semua fasilitas yang ada di AMY.

- 2) Objek penelitian adalah Harga, Tempat, Kepuasan Taruna/i di AMY.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2008), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 178 responden yang terdiri dari Taruna/i jurusan KPN, Nautika dan Teknika AMY dan peneliti menggunakan metode sampling acak. Jumlah populasi tingkat III untuk jurusan Nautika, Teknika, dan KPN adalah 178 orang, tetapi ketika sampling acak ini dilakukan, populasinya turun menjadi sebanyak 93 orang. Populasi ini turun dikarenakan sebagian responden jurusan Nautika dan Teknika menempuh Praktek Laut selama 1 (satu) tahun kedepan dan jurusan KPN dalam proses bimbingan proposal untuk proses Praktek Darat selama 3 (tiga) bulan kedepan. Jadi total populasi adalah 85 orang, maka menurut Slovin sampling yang dibutuhkan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana n adalah jumlah sampel, N adalah Total Populasi, e adalah Error tolerance (toleransi terjadinya gagal; taraf signifikansi; untuk sosial dan pendidikan lazimnya 0,05) \rightarrow (2 = pangkat dua).

Dari hasil perhitungan tersebut maka diketahui besar sampel yang diperlukan adalah 71 responden. Dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling.

C. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden atau sumbernya yaitu Taruna/I AMY yang kuliah di AMY di temui peneliti. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan kepada para responden. Teknik pengumpulannya yaitu peneliti memberikan langsung kuesioner.

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara merespon pertanyaan dengan cara diberikan skor yang mengacu kepada skala Likert, dengan skor 1 s/d 5. Pernyataan yang bersifat *favorable* jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1, tidak setuju (TS) diberi skor 2, netral (N) diberi skor 3, setuju (S) diberi skor 4 dan sangat setuju (SS) diberi skor 5. Pernyataan yang bersifat *unfavorable* jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 1, setuju (S) diberi skor 2, netral (N) diberi skor 3, tidak setuju (TS) diberi skor 4 dan sangat tidak setuju (STS) diberi skor 5.

D. Uji Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam bentuk kuesioner harus mengukur senyatanya (*actually*) dan seakuratnya (*accurately*) apa yang seharusnya diukur dari konsep. Pengukuran konsep yang senyatanya berhubungan dengan **validitas**, dan pengukuran seakuratnya berhubungan dengan **reliabilitas**.

E. Uji Hipotesis

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item (Wiyono, 2011:139). Pengujian dilakukan 2 sisi dengan signifikansi 0,05. Item pertanyaan/pernyataan dinyatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor totalnya. Untuk melakukan uji validitas, menggunakan teknik analisis korelasi *bivariate pearson*. Dinyatakan signifikan jika, nilai sig. dua sisi dibawah 0,05 — atau nilai *pearson correlation* (r hitung) diatas r tabel. Koefisien korelasi item-total dengan *Bivariate Pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Dimana: R_{ix} = Koefisien korelasi item-total (*bivariate pearson*), i = Skor item, x = Skor Total, n = Banyaknya subyek, Pengujian dilakukan dengan menggunakan *software SPSS ver. 17.0*

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha* (*Cronbach's*) dengan taraf signifikansi 0,05 (Wiyono, 2011:143). Instrument dikatakan reliabel apabila nilai alpha > nilai *r product moment*. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang baik jika diperoleh nilai alpha kurang dari 0,6, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Adapun rumus reliabilitas dengan metode *Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana: r_{11} = Reliabilitas instrument, k = Banyaknya butir pertanyaan, $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir, σ_1^2 = Varian total

PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas

Hasil perhitungan pengujian validitas pada 71 responden dengan menggunakan program SPSS Hasil validitas dengan program SPSS dapat dilihat pada output Alpha Cronbach pada kolom Correlated Item – Total Correlation. Bandingkan nilai Correlated Item – Total Correlation dengan hasil perhitungan R tabel. Jika R hitung > R tabel dan nilai positif, maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid. Hasil uji validitas adalah sebagai berikut (Lampiran, Tabel Item – Total Statistics Kolom Corrected Item Total Correlation).

Variabel Harga (X1)

Tabel 01. Hasil Uji Validitas & Reabilitas Dimensi Harga(X1)

Butir	R (Correlation)	Signifikansi	Keterangan
1	0.433**	0.000	Valid
2	0.500**	0.000	Valid
3	0.597**	0.000	Valid
4	0.674**	0.000	Valid
5	0.721**	0.000	Valid
6	0.753**	0.000	Valid
7	0.679**	0.000	Valid
8	0.605**	0.000	Valid
Reliabilitas	0,770		Reliabel

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 01 menunjukkan bahwa semua butir pengukur variabel Harga dinyatakan valid karena semua butir mempunyai korelasi dengan taraf signifikansi < 0,05. Demikian pula dengan uji reliabilitas, diketahui bahwa harga *Cronbach's alpha* > 0,7 yaitu 0,770 sehingga butir pengukur variabel Harga dinyatakan reliabel.

Variabel Tempat (X2)

Tabel 02. Hasil Uji Validitas & Reabilitas Tempat (X2)

Butir	R (Correlation)	Signifikansi	Keterangan
1	.338**	.004	Valid
2	.559**	0.000	Valid
3	.474**	0.000	Valid

4	.504**	0.000	Valid
5	.469**	0.000	Valid
6	.530**	0.000	Valid
7	.459**	0.000	Valid
8	.454**	0.000	Valid
9	.475**	0.000	Valid
10	.445**	0.000	Valid
11	.303*	0.010	Valid
12	.517**	0.000	Valid
13	.477**	0.000	Valid
14	.412**	0.000	Valid
15	.483**	0.000	Valid
16	.477**	0.000	Valid
17	.509**	0.000	Valid
18	.408**	0.000	Valid
19	.456**	0.000	Valid
20	.510**	0.000	Valid
21	.590**	0.000	Valid
22	.544**	0.000	Valid
23	.684**	0.000	Valid
Reliabilitas	0.923		Reliabel

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 02 menunjukkan bahwa semua butir pengukur variabel Tempat dinyatakan valid karena semua butir mempunyai korelasi dengan taraf signifikansi $< 0,05$. Demikian pula dengan uji reliabilitas, diketahui bahwa nilai *Cronbach's alpha* $> 0,7$ yaitu 0,923 sehingga butir pengukur variabel Tempat dinyatakan reliabel.

Tabel 03 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan Taruna (Y1)

Butir	R (Correlation)	Signifikansi	Keterangan
1	0.729**	0.000	Valid
2	0.706**	0.000	Valid
3	0.276*	0.020	Valid
4	0.315**	0.007	Valid
5	0.513**	0.000	Valid
6	0.523**	0.000	Valid
7	0.807**	0.000	Valid
8	0.733**	0.000	Valid
9	0.615**	0.000	Valid
10	0.731**	0.000	Valid
11	0.634**	0.000	Valid
12	0.659**	0.000	Valid
13	0.717**	0.000	Valid
14	0.244*	0.000	Valid
Reliabilitas	0,848		Reliabel

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 03 menunjukkan bahwa semua butir pengukur variable Kepuasan Taruna dinyatakan valid karena semua butir mempunyai korelasi dengan taraf signifikansi $< 0,05$. Sedangkan uji reliabilitas, diketahui bahwa harga *Cronbach's alpha* $> 0,7$ yaitu 0,848 sehingga butir pengukur variabel Kepuasan Taruna dinyatakan reliabel.

Analisa Deskriptif

Variabel Harga

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 40 (8x5) dan nilai total skor minimum yaitu 8 (8x1). Sehingga diperoleh interval sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah Kategori} \\ &= (40 - 8) / 5 = 6 \end{aligned}$$

Tabel 04 Hasil Tabulasi Variabel Harga

No	Interval	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	8 - 14	(STS)	0	0%
2	>14 - 20	(TS)	3	4,28%
3	>20 - 26	(N)	22	31%
4	>26 - 32	(S)	37	52,11%
5	>32 - 40	(SS)	9	12,67%
Jumlah			71	100%

Dari 71 responden yang menyatakan persepsinya “Sangat Setuju” terhadap Harga Akademi Maritim Yogyakarta ada 9 responden (12.67%), yang menyatakan “Setuju” ada 37 responden (52,11%), yang menyatakan persepsinya “Netral” ada 22 responden (31%), yang menyatakan “Tidak Setuju” ada 15 responden (21.1%). Dan yang menyatakan Sangat Tidak Setuju ada di dua (2) butir pertanyaan no. 3 dan 4 (4.28%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Harga Akademi Maritim Yogyakarta menurut responden adalah baik alias terjangkau. Untuk mengetahui secara lebih detail dari variabel

Harga dalam analisis deskriptif maka dapat dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 05 Rekap Kuesioner Variabel Harga

No	Butir Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		N
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
	Keterjangkauan Harga											
1	Biaya SPP terjangkau oleh pendapatan orang tua saya	1	1.4	4	5.6	18	25.4	39	54.9	9	12.7	71
2	Biaya Sumbangan tidak memberatkan orang tua saya	1	1.4	9	12.7	22	31	33	46.5	6	8.5	71
3	Biaya SPP dan Sumbangan ada manfaat untuk saya	2	2.8	6	8.5	30	42.3	28	39.4	5	7	71
	Daya Saing Harga											
4	Menurut saya biaya SPP dan Sumbangan sesuai dengan fasilitas yang diberikan	2	2.8	15	21.1	21	29.6	28	39.4	5	7	71
5	Menurut saya biaya SPP dan Sumbangan wajar	0	0,0	6	8.5	26	36.6	34	47.9	5	7	71
6	Biaya SPP dan Sumbangan mempengaruhi saya dalam memilih kuliah di AMY	0	0,0	9	12.7	24	33.8	29	40.8	9	12.7	71
	Kesesuaian Harga dengan Manfaat											
7	Sebagian biaya Sumbangan digunakan untuk fasilitas belajar mengajar	1	1.4	4	5.6	28	39.4	28	39.4	10	14.1	71
8	Sebagian biaya SPP dan Sumbangan AMY digunakan untuk operasional pelayanan belajar	1	1.4	8	11.3	32	45.1	22	31	8	11.3	71

Dari table 05 tersebut yang paling signifikan dari penelitian tersebut adalah pertanyaan 47.9 % responden menjawab setuju terhadap pertanyaan “Menurut saya biaya SPP dan Sumbangan wajar”. Ini artinya responden menganggap SPP dan sumbangan yang diberlakukan di AMY masih terjangkau oleh orang tua mereka. “

Variabel Tempat (X2)

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 115 (23x5) dan nilai total skor minimum yaitu 23 (23x1). Sehingga diperoleh interval sebagai berikut:

Interval = (Skor tertinggi – Skor terendah) / Jumlah Kategori

$$= (115 - 23) / 5 = 18$$

Tabel 06. Hasil Tabulasi Variabel Tempat

No	Interval	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	23 – 41	(STS)	1	1,40%
2	>41 – 58	(TS)	4	5,63%
3	>58 – 76	(N)	34	48%
4	>76 – 94	(S)	29	40,84%
5	>94 - 115	(SS)	3	4,22%
Jumlah			71	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2017

Dari 71 responden yang menyatakan presepsinya “Sangat Setuju” terhadap Tempat Akademi Maritim Yogyakarta ada 3 responden (4,22%), yang menyatakan “Setuju” ada 29 responden (40,84%), yang menyatakan “Netral” ada 34 responden (48%), yang menyatakan “Tidak Setuju” ada 4 responden (5,63%) dan yang menyatakan “sangat Tidak Setuju” ada 1 responden (1,40%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian responden menganggap baik dan sebagian responden belum menganggap baik Tempat Akademik Maritim Yogyakarta. Untuk mengetahui secara lebih detail dari variabel Tempat dalam analisis deskriptif maka dapat dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 07 Rekap Kuesioner Variabel Tempat

No	Butir Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		N
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Gedung Sekolah												
1	Menurut saya gedung AMY sangat strategis dilalui lewat jalan mana saja	10	14.1	15	21.1	18	25.4	24	33.8	4	5.6	71
2	Menurut saya gedung AMY representative untuk digunakan sebagai kegiatan belajar mengajar	2	2.8	20	28.2	21	29.6	26	36.6	2	2.8	71
3	Menurut saya gedung AMY dilengkapi dengan fasilitas yang baik	1	1.4	16	22.5	23	32.4	26	36.6	5	7	71
Ruang Kelas												

4	Menurut saya alat-alat belajar mengajar lengkap	2	2.8	27	38	15	21.1	23	32.4	4	5.6	71
5	Menurut saya alat-alat belajar mengajar selalu tersedia di ruang kelas	1	1.4	21	29.6	16	22.5	31	43.7	2	2.8	71
6	Menurut saya alat-alat belajar mengajar selalu dapat digunakan	1	1.4	9	12.7	28	39.4	30	42.3	3	4.2	71
7	Menurut saya alat-alat belajar mengajar dimanfaatkan dengan baik	0	0,0	4	5.6	19	26.8	42	59.2	6	8.5	71
8	Setiap kelas memiliki sirkulasi udara yang baik	5	7	12	16.9	18	25.4	30	42.3	6	8.5	71
9	Kursi dan meja baik	3	4.2	15	21.1	11	15.5	35	49.3	7	9.9	71
10	Ruang kelas bersih	3	4.2	11	15.5	13	18.3	34	47.9	10	14.1	71
	Perpustakaan											
11	Suasana di perpustakaan nyaman	0	0,0	2	2.8	11	15.5	47	66.2	11	15.5	71
12	Buku-buku teks /pegangan perpustakaan lengkap	3	4.2	14	19.7	23	32.4	25	35.2	6	8.5	71
13	Buku-buku teks /pegangan perpustakaan mencukupi	3	4.2	13	18.3	23	32.4	28	39.4	4	5.6	71
14	Akses internet perpustakaan lancar	4	5.6	17	23.9	22	31	24	33.8	4	5.6	71
15	Petugas perpustakaan ramah dan terampil	0	0,0	6	8.5	26	36.6	33	46.5	6	8.5	71
16	Petugas perpustakaan terampil	0	0,0	5	7	29	40.8	32	45.1	5	7	71
17	Pelayanan perpustakaan mudah	0	0,0	11	15.5	30	42.3	26	36.6	4	5.6	71
	Laboratorium / Bengkel											
18	Peralatan laboratorium /bengkel kondisi baik	0	0,0	8	11.3	28	39.4	30	42.3	5	7	71
19	Peralatan laboratorium /bengkel lengkap	0	0,0	13	18.3	32	45.1	23	32.4	3	4.2	71
20	Peralatan laboratorium /bengkel siap sedia digunakan	0	0,0	7	9.9	32	45.1	27	38	5	7	71
	Media Pembelajaran											
21	Media pembelajaran tersedia	0	0,0	5	7	24	33.8	38	53.5	4	5.6	71
22	Media pembelajaran kondisi baik	0	0,0	6	8.5	22	31	39	54.9	4	5.6	71
23	Media pembelajaran selalu digunakan dosen	0	0,0	4	5.6	25	35.2	36	50.7	6	8.5	71

Dari hasil penelitian menunjukkan Tempat pada kuesioner dapat diketahui bahwa 66,2% responden menyatakan “Setuju”; pada butir pertanyaan “suasana di perpustakaan nyaman”. Variable Tempat khususnya perpustakaan sangat baik dinilai dari responden.

Variabel Kepuasan Taruna (Y1)

Untuk mengetahui deskriptif secara keseluruhan digunakan nilai skor total maksimum yaitu 70 (14x5) dan nilai total skor minimum yaitu 14 (14x1). Sehingga diperoleh interval sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah Katagori} \\ &= (70 - 14) / 5 = 11 \end{aligned}$$

Tabel 07. Hasil Tabulasi Variabel Tempat

No	Interval	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	14 - 25	(STS)	1	1,40%
2	>25 - 36	(TS)	2	2,81%
3	>36 - 47	(N)	42	59,15%
4	>47 - 58	(S)	25	35,21%
5	>58 - 70	(SS)	1	1,40%
Jumlah			71	100%

Dari 71 responden yang menyatakan presepsinya “Sangat Setuju” terhadap Kepuasan Taruna Akademi Maritim Yogyakarta ada 1 responden (1,40%), yang menyatakan “Setuju” ada 25 responden (35,21%), yang menyatakan persepsinya “Netral” ada 42 responden (59,15%), yang menyatakan “Tidak Setuju” ada 2 responden (2,80%) dan yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju” ada 1 responden (1,40%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Taruna Akademi Maritim Yogyakarta masih berimbang antara puas dan tidak. Untuk mengetahui secara lebih detail dari variabel Kepuasan Taruna dalam analisis deskriptif maka dapat dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 08. Rekap Kuesioner Kepuasan Taruna

No	Butir Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		N
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Tidak ada keluhan												
1	Saya mendapatkan proses belajar mengajar dengan baik	4	5.6	9	12.7	2	32.4	3	42.3	5	7	71
2	Perhatian secara khusus, dosen dan pegawai yang memahami keinginan dan kebutuhan saya sesuai dengan harapan saya	1	4.2	1	19.4	3	42.3	2	31.2	2	2.8	71

3	Dosen dan karyawan menanggapi setiap keluhan saya	1 2	16. 9	3 8	53. 5	1 4	19. 7	7	9.9	0	0,0	7 1
4	Informasi yang saya dapatkan tentang AMY sesuai dengan yang saya dapatkan	1 5	21. 1	3 7	52. 1	1 1	15. 5	7	9.9	1	1.4	7 1
Kesesuaian dengan ekspektasi/ harapan pelanggan												
5	Harga SPP dan Sumbangan yang berlaku mengikat saya, sesuai dengan apa yang saya dapatkan di AMY	2	2.8	4	5.6	2 7	38	3 2	45. 1	6	8.5	7 1
6	Kemampuan dosen dan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan harapan saya	1	1.4	7	9.9	2 8	39. 4	2 9	40. 8	6	8.5	7 1
7	Sarana dan prasarana belajar, fasilitas pendukung, penampilan dosen dan pegawai sesuai dengan harapan saya	1	1.4	1 2	16. 9	2 4	33. 8	3 0	42. 3	4	5.6	7 1
8	Saya puas dengan pengetahuan dan kurikulum yang saya dapatkan	0	0,0	1 6	22. 5	2 4	33. 8	2 7	38	4	5.6	7 1
9	Saya puas kompetensi dosen dan pegawai sesuai dengan harapan saya	0	0,0	7	9.9	3 8	53. 5	2 2	31	4	5.6	7 1
10	Penampilan dosen dan pegawai sesuai dengan harapan saya	0	0,0	6	8.5	3 0	42. 3	3 2	45. 1	3	4.2	7 1
Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk												
11	Saya puas kuliah di AMY	0	0,0	3	4.2	2 8	39. 4	3 2	45. 1	8	11. 3	7 1
12	Saya puas dengan harga SPP dan sumbangan yang berlaku di AMY	0	0,0	7	9.9	3 2	45. 1	2 5	35. 2	7	9.9	7 1
13	Saya puas dengan sarana dan prasarana belajar, fasilitas pendukung, penampilan dosen dan pegawai	1	1.4	1 0	14. 1	3 4	47. 9	2 2	31	4	5.6	7 1
14	Saya puas dengan pelayanan dari karyawan dan dosen AMY	1	1.4	4	5.6	2 4	33. 8	2 7	38	1 5	21. 1	7 1

Dari hasil penelitian menunjukkan Kepuasan Taruna pada 45.1% dari butir-butir pertanyaan “harga SPP dan Sumbangan yang berlaku mengikat saya, sesuai dengan apa yang saya dapatkan di AMY”, “saya puas kuliah di AMY”, dan pertanyaan “saya puas dengan pelayanan dari karyawan dan dosen AMY”

Uji Hipotesis

- **Analisis regresi linier berganda**

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1(Constant)	11.104	4.097		2.710	.009	2.928	19.280
Harga X1	.343	.172	.213	1.986	.051	-.002	.687
Tempat X2	.317	.059	.574	5.361	.000	.199	.435

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Y

Berdasarkan tabel koefisien diatas maka dapat diperoleh persamaan regresi yaitu:

$$Y : 0,213X_1 + 0,574X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda dalam tabel diatas dapat di ketahui bahwa: Nilai koefisien regresi harga (b1) yang bertanda positif (0,213) menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara harga dengan kepuasan . Artinya jika harga yang ditawarkan semakin terjangkau, lebih murah, dan sesuai dengan harga dipasaran, maka hal tersebut mengakibatkan kepuasan Taruna/i naik.

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda dalam tabel diatas dapat di ketahui bahwa: Nilai koefisien regresi tempat (b2) yang bertanda positif (0,574) menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara tempat dengan kepuasan pelanggan. Artinya jika tempat yang ditawarkan semakin baik, sesuai dengan ekspektasi Taruna/I, maka mengakibatkan kepuasan Taruna/i naik.

Dengan memperhatikan koefisien regresi yang kesemuanya positif, ini berarti bahwa variabel independen tersebut mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen.

- **Uji F**

Uji F di lakukan dengan membandingkan nilai f-hitung dengan taraf signifikan 0,05. Uji F adalah pengujian pengaruh variabel independen yaitu harga, secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan taruna.

Ketentuan dalam uji f adalah apabila nilai f-hitung > f-tabel maka H_0 di tolak, H_a di terima artinya variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel harga dengan kepuasan taruna, H_a : ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel harga dengan kepuasan taruna. Dengan taraf nyata 5% dimana $n=100$, $k=5$

Dimana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah variabel bebas, untuk mencari F tabel dapat menggunakan:

- Tabel : Df1 diperoleh dari jumlah variabel bebas , Df2 diperoleh dari $n - k - 1 = 71 - 3 - 1 = 67$ maka cari angka 67 dan 3 dalam tabel F untuk signifikansi 0,05.
- Excel: ketik rumus = FINV(0,05;3;67)

Maka di dapat F tabel sebesar 3,133.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1750.262	2	875.131	38.011	.000 ^a
	Residual	1565.569	68	23.023		
	Total	3315.831	70			

a. Predictors: (Constant), Tempat X2, Harga X1

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Y

Dari hasil tabel pengolahan data diatas diketahui bahwa nilai F-hitung adalah 38,011 dengan nilai signifikan sebesar 0,000, dan nilai F-tabel adalah 3,133 dengan demikian dapat di simpulkan bahwa:

F-hitung > F-tabel dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ ($p < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel-variabel harga dan tempat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan taruna.

- **Uji t**

Uji t adalah pengujian pengaruh variabel independen secara parsial yang dilakukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lain tetap.

Pengujiannya ini menggunakan hipotesis sebagai berikut:

- $H_0 = 0$

$H_0: b_1 = 0$ artinya variabel independen yaitu harga, secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan taruna.

$H_0: b_2 = 0$ artinya variabel independen yaitu tempat, secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan taruna.

$H_0: b_3 = 0$ artinya variabel independen yaitu dimensi lokasi, secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan

- $H_a \neq 0$

$H_a: b_1 \neq 0$ artinya variabel independen yaitu harga, secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen kepuasan taruna.

$H_a: b_2 \neq 0$ artinya variabel independen yaitu tempat, secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen kepuasan taruna.

Dengan kriteria sebagai berikut:

H_0 diterima apabila $t\text{-tabel} \leq t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$

H_0 ditolak apabila $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$

Variabel dan pada tingkat keyakinan 95% atau $\alpha=5\%$

Untuk mencari T tabel dapat menggunakan:

Tabel : Df1 diperoleh dari jumlah variabel bebas, Df2 diperoleh dari $n - k - 1 = 71 - 3 - 1 = 67$

Excel: ketik rumus = $TINV(0,05;3;67)$

Maka di dapat T tabel sebesar **2,651**

Hasil nilai uji T

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	11.104	4.097		2.710	.009	2.928	19.280
	Harga X1	.343	.172	.213	1.986	.051	-.002	.687
	Tempat X2	.317	.059	.574	5.361	.000	.199	.435

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Y

Dari hasil olah data di atas diketahui t-hitung masing-masing variabel adalah:

- Variabel harga t-hitung lebih kecil dari t-tabel ($1,986 < 2,651$) dengan probabilitas (0,051) lebih besar dari taraf signifikan 0,05 dengan demikian H_0 di terima dan H_a ditolak, artinya variabel harga tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna.
- Variabel tempat t-hitung lebih besar dari t-tabel ($5,361 > 2,651$) dengan probabilitas (0,000) lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 dengan demikian H_0 di tolak dan H_a diterima, artinya variabel tempat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna.

- **Koefisien determinasi**

Koefisien determinasi linier diberi notasi r , besarnya R^2 diperoleh dari r^2 (koefisien determinasi) yaitu bilangan yang mengukur presentase dari varian variabel Y. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada table di bawah ini:

Hasil analisis uji koefisien determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.727 ^a	.528	.514		4.798

a. Predictors: (Constant), Tempat X2, Harga X1

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Y

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai besarnya koefisien determinasi adalah 0,514 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (harga dan tempat) terhadap variabel dependen (kepuasan taruna) adalah 51,4%. Sedangkan 48,6% (100%-51,4%) dipengaruhi oleh variabel lain selain harga dan tempat.

• Metode stepwise

Digunakan untuk mengetahui variabel manakah dari variabel independen yang pengaruhnya paling dominan terhadap variabel dependen.

Hasil analisis metode stepwise:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	11.104	4.097		2.710	.009	2.928	19.280
	Harga X1	.343	.172	.213	1.986	.051	-.002	.687
	Tempat X2	.317	.059	.574	5.361	.000	.199	.435

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Y

Dilihat dari tabel diperoleh variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan taruna (Y) adalah tempat (X2). Ini dilihat dari nilai uji stepwise yang paling dominan mempengaruhi kepuasan taruna (Y) adalah tempat (X2). Ini juga dilihat dari nilai t 5,361 dengan tingkat probabilitas 0,000.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Harga berpengaruh terhadap kepuasan taruna

Dari hasil diskripsi variabel harga menunjukkan hasil bahwa dari 8 butir pernyataan jawaban responden terbanyak adalah setuju, maka dapat disimpulkan bahwa harga merupakan salah satu faktor utama untuk menentukan kepuasan pelanggan. Nilai koefisien regresi harga (b_1) yang bertanda positif (0,213) menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara harga dengan kepuasan. Artinya jika harga yang ditawarkan semakin terjangkau, lebih murah, dan sesuai dengan harga dipasaran, maka hal tersebut mengakibatkan kepuasan Taruna/i naik.

B. Tempat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Dari hasil diskripsi variable tempat menunjukkan bahwa dari 23 pertanyaan menunjukkan Tempat pada kuesioner dapat diketahui bahwa 66,2% responden menyatakan "Setuju"; pada butir pertanyaan "suasana di perpustakaan nyaman", khususnya perpustakaan sangat baik dinilai dari responden. Berdasarkan persamaan regresi linier berganda, dapat di ketahui bahwa: Nilai koefisien regresi tempat (b_2) yang bertanda positif (0,574) menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara tempat dengan kepuasan pelanggan. Artinya tempat yang ditawarkan baik, sesuai dengan ekspektasi Taruna/I, maka mengakibatkan kepuasan Taruna/i naik.

C. Harga, Tempat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan
F-hitung > F-tabel dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ ($p < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel-variabel harga dan tempat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan taruna.

D. Harga, tempat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan

- Variabel harga t-hitung lebih kecil dari t-tabel ($1,986 < 2,651$) dengan probabilitas ($0,051$) lebih besar dari taraf signifikan $0,05$ dengan demikian H_0 di terima dan H_a ditolak, artinya variabel harga tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna.
- Variabel tempat t-hitung lebih besar dari t-tabel ($5,361 > 2,651$) dengan probabilitas ($0,000$) lebih kecil dari taraf signifikan $0,05$ dengan demikian H_0 di tolak dan H_a diterima, artinya variabel tempat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna
- Hasil metode Stepwise menunjukkan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan taruna (Y) adalah tempat (X_2). Ini dilihat dari nilai uji stepwise yang paling dominan mempengaruhi kepuasan taruna (Y) adalah tempat (X_2). Ini juga dilihat dari nilai t $5,361$ dengan tingkat probabilitas $0,000$.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan-kesimpulan yang berkaitan dengan analisis harga dan tempat Akademi Maritim Yogyakarta terhadap kepuasan Taruna/i adalah:
 H_1 =Hasil pengujian hipotesis H_1 bahwa terbukti variabel harga dan tempat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan taruna.
 H_2 =Harga dan tempat secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan. Hasil penelitian pada variabel harga terbukti tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna. Namun variable tempat terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan taruna. H3= Diduga variabel tempat mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan, terbukti dengan hasil metode Stepwise menunjukkan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan taruna adalah tempat. Ini dilihat dari nilai uji stepwise yang paling dominan mempengaruhi kepuasan taruna adalah tempat.

DAFTAR PUSTAKA

- Drucker, Peter. F. 1990. *Managing The Nonprofit Organization Practice and Principles*. Pages xiv. New York. Collins Business.
- Ellitan, Lena. 1999. *Membangun Loyalitas melalui Costumer Satisfaction dan Costumer Orientde*. Kompak.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Kottler, Philip 2005, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2006, *Principles of Marketing*, New Jersey. Pearson International Edition
- Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods for Business*. Third Edition. Southern Illionis University.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kunatitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Suharso dan Ana Retnoningsih. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: CV. Widya Karya.
- Soetopo, Hendrat, *Administrasi Pendidikan*, Malang: IKIP Malang, 1989

Srinadi, 2008, *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan*, Jurnal Cakrawala Pendidikan, Th. XXVII, No. 3. Hal 217-231

Swastha, Basu. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty

Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis, Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.