



## Pengaruh Fasilitas Laboratorium Dan Kualitas Lulusan Terhadap Keputusan Kuliah Mahasiswa Program Studi Farmasi Universitas BTH 2022/2023

**Rendy Sudirman**  
Universitas BTH

**Heru Kurniawan**  
Universitas BTH

Alamat : Jl. Letjen Mashudi No.20, Setiaratu, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya,  
Jawa Barat 46196

[rendysudirman@universitas-bth.ac.id](mailto:rendysudirman@universitas-bth.ac.id), [herukurniawan@universitas-bth.ac.id](mailto:herukurniawan@universitas-bth.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen yang terjadi pada mahasiswa baru program studi unggulan Universitas BTH. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah variabel bukti fisik diteliti melalui fasilitas laboratorium sementara kualitas produk diwakili oleh kualitas lulusan. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang bersifat asosiatif kausal. Data yang diperoleh berasal dari kuesioner data ordinal menggunakan skala likert terhadap mahasiswa program studi farmasi tingkat 1 tahun ajaran 2022/2023 berjumlah 264 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas laboratorium tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan kuliah melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai thitung ( $1,058$ ) < ttabel ( $1,666$ ). Sementara kualitas lulusan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan kuliah yang ditunjukkan dengan nilai thitung ( $5,575$ ) > nilai ttabel ( $1,666$ ). Namun, secara simultan variabel fasilitas laboratorium dan kualitas lulusan berpengaruh terhadap keputusan kuliah yang ditunjukkan melalui Fhitung ( $22,649$ ) > Ftabel ( $3,12$ ).

**Kata Kunci:** *Bukti Fisik, Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Pemasaran*

### ABSTRACT

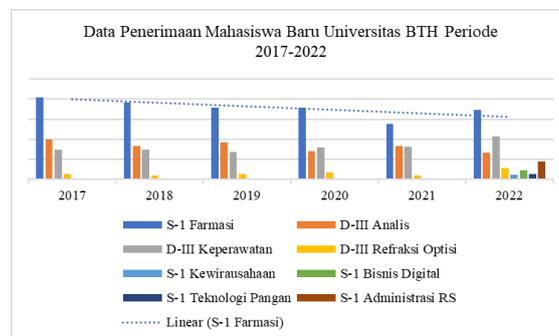
*This study aims to determine and analyze the effect of physical evidence and product quality on consumer purchasing decisions that occur in new students of BTH University's flagship study program. The theory used in this study is that physical evidence variables are examined through laboratory facilities, while product quality is represented by the quality of graduates. The research method uses a descriptive quantitative method that is causally associative. The data obtained came from an ordinal data questionnaire using a Likert scale for students of the pharmacy study program level 1 for the 2022–2023 academic year, totaling 264 respondents. The results showed that laboratory facilities did not significantly influence lecture decisions, as indicated by the results of the t-test, which showed tcount ( $1.058$ ) ttable ( $1.666$ ). Meanwhile, the quality of graduates has a positive and significant effect on college decisions, as indicated by the tcount ( $5.575$ ) > ttable ( $1.666$ ). However, simultaneously, the variables of laboratory facilities and the quality of graduate's influence college decisions as shown by Fcount ( $22.649$ ) > Ftable ( $3.12$ ).*

**Keywords:** *physical evidence, product quality, purchasing decisions, marketing*

## LATAR BELAKANG

Layanan pendidikan pada masa ini menjadi salah satu kebutuhan utama yang dibutuhkan oleh setiap orang. Salah satu pendidikan yang ditempuh adalah menuju kepada profesi yang didapat setelah masa pendidikan, salah satu profesi yang ada adalah profesi apoteker. Namun sebelum memiliki kemampuan dan legalitas menjadi seorang apoteker, setiap orang perlu menempuh jenjang pendidikan sarjana farmasi.

Universitas BTH yang terletak di Tasikmalaya memiliki program studi farmasi berjenjang sarjana yang menjadi salah satu unggulan karena banyaknya peminat. Apabila dibandingkan dengan Program Studi lainnya di Universitas BTH, Prodi S-1 Farmasi selalu memiliki peminat paling banyak. Seperti disampaikan pada grafik berikut ini.



Sumber: Panitia SPMB Universitas BTH

**Gambar 1.** Grafik Penerimaan Mahasiswa Prodi Farmasi 2017-2021

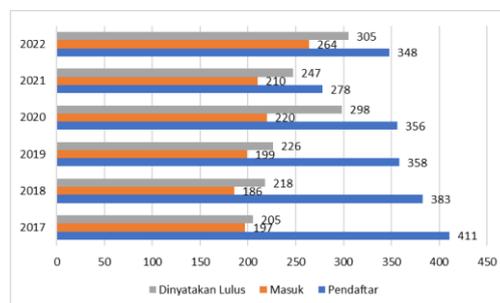
Keputusan mahasiswa untuk memilih kuliah pada Prodi Farmasi Universitas BTH menjadi variabel keputusan pembelian konsumen karena memiliki makna umum yang serupa. Keputusan pembelian menurut Kotler & Keller (Dalam Ahmad Rivai, 2019) adalah proses integrasi yang digunakan untuk mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Keputusan konsumen merupakan tahapan yang dilakukan oleh konsumen untuk menentukan apakah membeli atau tidak. Tahapan pembelian konsumen dijadikan indikator untuk mengukur variabel keputusan konsumen yang terdiri dari; 1) yakin memilih produk setelah mengetahui informasi, 2) memutuskan melakukan pembelian karena *position branding*, 3) menggunakan karena kebutuhan, 4) memilih produk karena rekomendasi orang lain. (Kotler dalam Vina Handayani, 2021)

Bauran pemasaran menjadi salah satu variabel yang dapat untuk mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk memilih melanjutkan studi pada Prodi Farmasi Universitas

BTH. Fasilitas laboratorium sebagai bukti fisik sebagai bagian dari bauran pemasaran jasa, yang dimiliki oleh Universitas BTH sebagai penyedia jasa pelayanan pendidikan kepada mahasiswa sebagai konsumen agar dapat memberikan nilai tambah.(Kotler & Keller, dalam Amalia Ramadhanti, 2017). Indikator yang dijadikan pengukuran bukti fisik adalah; 1) desain fasilitas, 2) peralatan, 3) rambu petunjuk, 4) seragam petugas, 5) usaha yang tampak lainnya, 6) kartu bisnis, 7) petunjuk, 8) jaminan. (Zeithaml, Bittner, dan Gremler, dalam Khairina 2016)

Bauran pemasaran lainnya yang dijadikan salah satu keputusan mahasiswa memilih melanjutkan studi di Prodi Farmasi Universitas BTH adalah kualitas lulusan yang merupakan produk dari instansi pendidikan sebagai tolak ukur kualitas produk yang didefinisikan sebagai kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, keandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan. (Kotler dan Keller, dalam Amalia 2017:37). Indikator pengukuran kualitas lulusan yang diadopsi dari kualitas produksi adalah; 1) kemudahan mendapat pekerjaan, 2) daya tahan menghadapi dunia kerja, 3) keandalan dalam menjalankan profesi apoteker, 4) kualitas kerja, 5) Gaya apoteker lulusan Universitas BTH. (Kotler dan Keller, dalam Ahmad Rivai, 2019: 9).

Pada periode penerimaan mahasiswa baru (PMB) 2017 hingga 2021 terjadi penurunan jumlah pendaftar untuk Prodi Farmasi Universitas BTH. Dengan fasilitas laboratorium sebagai tempat pembelajaran mahasiswa yang utama dan kualitas lulusan yang merupakan tujuan dari mahasiswa untuk dapat menjadi profesional seharusnya Prodi Farmasi senantiasa menjadi pilihan bagi banyak siswa-siswi untuk melanjutkan studi di Universitas BTH.



**Sumber: Panitia SPMB Universitas BTH**

**Gambar 2.** Grafik Penerimaan Mahasiswa Prodi Farmasi 2017-2021

Informasi yang didapat dari sumber penelitian ditemukan adanya masalah berupa pertanyaan bagaimana pengaruh fasilitas laboratorium dan kualitas layanan terhadap keputusan kuliah, baik secara simultan maupun parsial. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hubungan fasilitas laboratorium dan kualitas layanan terhadap keputusan kuliah, baik secara simultan maupun parsial. Dengan demikian dapat tercipta hipotesis berupa fasilitas laboratorium dan kualitas lulusan berpengaruh terhadap keputusan kuliah mahasiswa S1 Prodi Farmasi baik secara parsial maupun simultan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sifat asosiatif kausal agar dapat mendeskripsikan hubungan antar variabel yang diteliti serta analisis yang digunakan adalah regresi linier.

## **METODE PENELITIAN**

Sifat penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal karena penelitian ini bersifat mencari tahu hubungan antara variabel berapapun jumlah variabel yang diteliti (Sugiyono, 2019: 65) dengan teknik penelitian kuantitatif karena metode penelitian yang dilakukan menggunakan simpulan dan pembuktian secara statistik. (Sugiyono, 2019:34). Waktu penelitian ini diselenggarakan pada periode Januari 2023 hingga Maret 2023 yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian sebagai bahan untuk kemudian diolah secara statistik. Tempat penelitian ini sepenuhnya dilakukan di lingkungan kampus Universitas BTH yang bertempat di Jl. Letjen Mashudi No. 20, Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya.

Subjek penelitian ini adalah para mahasiswa tingkat satu Program Studi Farmasi Universitas BTH periode 2022/2023 yang memiliki total populasi 264. Untuk mempersingkat waktu dan biaya penelitian namun tidak mengurangi kualitas hasil maka dilakukan teknik stratified random sampling dengan jumlah sampel 73 responden dengan menggunakan Rumus Slovin pada derajat kesalahan 10%. Definisi operasional variabel penelitian disajikan pada tabel 1. Definisi Operasional sebagai berikut;

**Tabel 1. Definisi Operasional**

| <b>Variabel</b>        | <b>Definisi</b>   | <b>Indikator</b>   | <b>Skala Ukur</b> |
|------------------------|---|--|-------------------|
| Fasilitas Laboratorium | Fasilitas laboratorium diartikan sebagai bukti fisik yang dimiliki oleh penyedia jasa sebagai penunjang untuk memberikan pelayanan jasa kepada konsumen agar dapat memberikan nilai tambah.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Desain Fasilitas,</li> <li>2) Peralatan,</li> <li>3) Petunjuk Rambu,</li> <li>4) Seragam Petugas,</li> <li>5) Usaha Yang Tampak Lainnya,</li> <li>6) Kartu Bisnis,</li> <li>7) Petunjuk,</li> <li>8) Jaminan</li> </ol>          | Skala Ordinal     |
| Kualitas Lulusan       | Kualitas lulusan dalam penelitian ini diartikan sebagai kualitas produk. Kualitas produk adalah suatu kemampuan produk dalam melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, keandalan, ketelitian, yang diperoleh produk dengan secara keseluruhan. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kemudahan mendapat pekerjaan,</li> <li>2) Daya tahan menghadapi dunia kerja,</li> <li>3) Keandalan dalam menjalankan profesi apoteker,</li> <li>4) Kualitas kerja,</li> <li>5) Gaya apoteker lulusan Universitas BTH.</li> </ol> | Skala Ordinal     |
| Keputusan Kuliah       | Keputusan kuliah adalah proses integrasi yang digunakan untuk mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Yakin menggunakan setelah memahami informasi produk;</li> <li>2) Memutuskan membeli karena position branding,</li> <li>3) Menggunakan karena kebutuhan,</li> <li>4) Memilih produk karena rekomendasi orang lain.</li> </ol>     | Skala Ordinal     |

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Berganda

Tabel 2. Uji Parsial dan Simultan

| Item                                     | Koefisien | t     | Sig. |
|--|-----------|-------|------|
| Konstanta                                | 14.308    | 1.646 |      |
| Fasilitas Laboratorium (X <sub>1</sub> ) | .149      | 1.058 | .294 |
| Kualitas Lulusan (X <sub>2</sub> )       | .554      | 5.575 | .000 |
| Fhitung                                  | 22.649    |       | .000 |
| R <sup>2</sup>                           | .393      |       |      |

Sumber: Olah data sekunder, 2023

Hasil perhitungan menunjukkan nilai konstanta memiliki koefisien sebesar 14.308, fasilitas laboratorium 0.149, kualitas lulusan 0.554, Fhitung 22.649, dan R<sup>2</sup> 0.393. Dari data-data tersebut dapat diketahui besar pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat serta signifikansinya secara parsial dan simultan.

Nilai signifikan variabel fasilitas laboratorium (X<sub>1</sub>) adalah 0,294 atau lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 dan nilai signifikansi kualitas lulusan (X<sub>2</sub>) adalah 0.000 atau lebih kecil dari nilai signifikansi 0.05. Berdasar hasil perhitungan ini dapat diketahui bahwa variabel X<sub>1</sub> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan kuliah, sementara variabel X<sub>2</sub> memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas lulusan.

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel X<sub>1</sub> adalah 1,058 dan untuk X<sub>2</sub> bernilai 5,575 sementara untuk nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,9944 atau  $t_{hitung} X_1 < t_{tabel}$  dan  $t_{hitung} X_2 > t_{tabel}$ . Dengan demikian, dapat diketahui bahwa X<sub>1</sub> tidak berpengaruh terhadap keputusan kuliah sementara X<sub>2</sub> memiliki pengaruh terhadap keputusan kuliah.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa fasilitas laboratorium sebagai bukti fisik tidak menunjukkan adanya pengaruh terhadap keputusan kuliah pada mahasiswa prodi farmasi universitas BTH, atau dengan kata lain, bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Kondisi ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Anissah Balqis Anggraini dan Saino (2022), Gita Prihatiningtyas dan Uswatun Chasanah (2022) yang menyatakan bahwa bukti fisik tidak memiliki terhadap keputusan pembelian. Sementara kualitas lulusan menunjukkan adanya pengaruh yang

positif dan signifikan terhadap keputusan kuliah, atau dengan kata lain, kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kondisi ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Vina Handayani dan Yuyu Rahayu (2021), Silvia Sari Sitompul dan Mimi Juwita (2020), Gita Prihatiningtyas dan Uswatun Chasanah (2022).

Berdasar atas hasil pengolahan data yang disajikan pada tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat diketahui bahwa  $X_1$  dan  $X_2$  secara bersama-sama mempengaruhi keputusan kuliah. Nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $22,649 > 3,12$ , artinya secara bersama-sama variabel  $X_1$  dan  $X_2$  berpengaruh secara positif terhadap variabel keputusan kuliah. Atau bukti fisik dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara simultan, hal ini sama dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Gita Prihatiningtyas dan Uswatun Chasanah (2022), Silvia Sari Sitompul dan Mimi Juwita (2020).

Berdasar pada nilai  $R^2$  dapat diketahui bahwa nilai pengaruh yang dihasilkan oleh  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap keputusan kuliah adalah sebesar 0,393 atau sebesar 39,3% sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain atau sebesar 60,7% lainnya mampu mempengaruhi keputusan kuliah. Atau bukti fisik dan kualitas produk mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 39,3% sementara sebesar 60,7% ditentukan oleh faktor lain.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Fasilitas laboratorium sebagai sarana penunjang pembelajaran pada Program Studi Farmasi Universitas BTH tidak dijadikan sebagai faktor mahasiswa untuk memutuskan melanjutkan kuliah. Kondisi ini diyakini bahwa standar laboratorium farmasi memiliki standar yang harus diikuti oleh setiap instansi pendidikan yang menyediakan program studi farmasi. Oleh karena hal tersebut, dimungkinkan para konsumen yang dalam hal ini adalah mahasiswa tidak terlalu memikirkan kondisi laboratorium selama tempat tersebut bisa digunakan untuk tujuan pembelajaran.

Kualitas lulusan menjadi faktor yang dijadikan pertimbangan dalam keputusan mahasiswa untuk melanjutkan sekolah pada Program Studi. Diketahui bahwa dengan melanjutkan studi pada program studi farmasi maka mahasiswa bertujuan untuk menjadi seorang profesional di dunia kefarmasian, oleh sebab itu, kualitas lulusan Program Studi

S1 Farmasi Universitas BTH menjadi variabel yang menentukan keputusan kuliah mahasiswa Prodi S1 Farmasi Universitas BTH periode 2022/2023.

Fasilitas laboratorium dan kualitas lulusan sebagai bauran pemasaran memiliki pengaruh terhadap keputusan kuliah yang merupakan keputusan pembelian konsumen yaitu para mahasiswa untuk melanjutkan studi. Sehingga untuk meningkatkan keputusan kuliah diperlukan peningkatan pada fasilitas laboratorium dan kualitas lulusan secara bersama-sama.

Saran dari penelitian ini untuk instansi adalah agar dapat meningkatkan fasilitas laboratorium melalui keunikan yang dapat menambahkan nilai yang dapat diunggulkan kepada calon mahasiswa, fasilitas laboratorium dapat dijadikan sebagai keunggulan yang layak untuk dipromosikan kepada calon mahasiswa agar dapat menarik minat siswa melanjutkan studi pada Program Studi S1 Farmasi Universitas BTH

Universitas BTH juga sangat perlu untuk memberikan informasi tentang capaian lulusan-lulusan yang telah memasuki dunia profesional kepada para calon mahasiswa agar meningkatkan keputusan kuliah siswa yang ingin melanjutkan studi kefarmasian. Hubungan dengan para alumni sangat perlu dijaga dan dikuatkan untuk menjaga kelangsungan mahasiswa yang bergabung menjadi bagian dari Prodi S1 Farmasi Universitas BTH.

Penelitian selanjutnya dapat diperluas lagi dengan tema promosi kualitas lulusan dan juga minat siswa yang ingin mendaftar ke Universitas BTH selain daripada penelitian ini yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian dengan tema yang seragam maupun memperdalam tema yang diusung pada penelitian ini.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Agus Budiman dan Fachrudu Asj'ari. 2021. Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Calon Pengantin Menggunakan Jasa Wedding Organizer Pada Pameran Wedding Royal Plaza Surabaya (2019). *Journal of Sustainability Business Research*. ISSN: 2746-8607
- Ahmad Rivai. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Physical Evidence, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Gerai Matahari Department Store Makassar. UIN Alauddin Makassar
- Amalia Ramadhanti. 2017. Pengaruh Bauran Pemasaran (7P) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Giant Supermarket Mall Mesra Indah Di Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis*. ISSN: 2355-5408.

- Anissah Balqis Anggraini dan Saino. 2022. Pengaruh Harga, Physical Evidence, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Mie Gacoan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga* Vol. 10 No. 1. P-ISSN 2337-6078
- Arum Puspa Arini. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Minimarket KOPMA Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi* Vol. 5 No. 6.
- Gita Prihatiningtyas dan Uswatun Chasanah. 2022. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Blanco Coffee Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen* Vol 9 No 2. ISSN: 2355-9381
- Khairina AR. 2016. Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Bukti Fisik Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Hotel Harun Square Di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner dan Strategis*. ISSN: 2338-2864.
- Khairina AR. 2016. Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Bukti Fisik Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Hotel Harun Square Di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner dan Strategis* Vol 5 No 2. ISSN: 2338-2864
- Lily Suhaily dan Syarief Darmono. 2017. Effect of Product Quality, Perceived Price, And Brand Image On Purchase Decision Mediated By Customer Trust (Study On Japanese Brand Electronic Product). *Jurnal Manajemen* Vol. 21 No. 2.
- Philip, Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Premium Terjemahan Benyamin Molan. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Philip, Kotler & K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas. Jakarta: Gramedia
- Philip, Kotler & K.L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga
- Silvia Sari Sitompul. 2020. Pengaruh Produk, Harga, Tempat, Promosi, Bukti Fisik, Orang, Proses Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Central Bearindo International Pekanbaru. *Management Studies And Entrepreneurship Journal* Vol 1 No 2.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner & Dwayne D. Gremler. 2013. *Service Marketing*. The McGraw-Hill International Edition
- Vina Handayani dan Yuyu Rahayu. 2021. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Luxio (Studi Kasus Pada Tunas Daihatsu Ahmad Yani Bandung). *Jurnal Sains Manajemen* Vol. 2 No. 2. E-ISSN: 2685-6972