

PENGARUH *PEOPLE*, *PROCESS*, DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KUALITAS MURID DI SEKOLAH MUSIK INDONESIA (SMI) SIDOARJO

Krisnata Ratna Jaya

STIE Mahardhika
Program Studi Manajemen
Surabaya, Indonesia

Email: natha.ratna@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh upaya SMI Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas murid-muridnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh *people*, *process*, dan *physical evidence* terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 81 responden, sedangkan teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *sampling* jenuh. Pada penelitian ini, variabel bebasnya terdiri dari *people*, *process*, dan *physical evidence*. Sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas murid. Pengujian instrumen menggunakan uji regresi linear berganda dengan uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian variabel bebas diperoleh: *people* (X_1) = t_{hitung} (3,092) > t_{tabel} (1,99125) dan Sig. (0,003) < α (0,05); *process* (X_2) = t_{hitung} (5,546) > t_{tabel} (1,99125) dan Sig. (0,000) < α (0,05); dan *physical evidence* (X_3) = t_{hitung} (0,586) < t_{tabel} (1,99125) dan Sig. (5,60) > α (0,05). Maka: variabel *people* (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kualitas murid (Y); variabel *process* (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kualitas murid (Y); dan variabel *physical evidence* (X_3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kualitas murid (Y). Hasil uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} (19,046) > F_{tabel} (2,72) dan Sig. (0,000) < α (0,05). Maka, variabel *people* (X_1), *process* (X_2), dan *physical evidence* (X_3) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel kualitas murid (Y). Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan *R Square* sebesar 0,426 atau 42,6%, artinya variasi variabel kualitas murid dapat dijelaskan oleh variabel *people*, *process*, dan *physical evidence* sebanyak 42,6%. Sisanya sebesar 57,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar dari variabel penelitian.

Kata kunci : *People, Process, Physical Evidence, Kualitas Murid, dan Sekolah Musik Indonesia*

ABSTRACT

*This research is motivated by the efforts of SMI Sidoarjo in improving the quality of their students. The purpose of this research is to study and obtain a study of the influence of people, process, and physical evidence on the quality of students at SMI Sidoarjo. This research is a quantitative descriptive research with a total sample of 81 respondents, and the sample collection technique used is saturated sampling. In this research, the independent variables consist of people, process, and physical evidence. And the dependent variable is student quality. The instrument testing uses multiple linear regression test with t test, F test, and the coefficient of determination test (R^2). The results of the independent variable research were obtained: people (X_1) = t_{count} (3,092) > t_{table} (1,99125) and Sig. (0,003) < α (0,05); process (X_2) = t_{count} (5,546) > t_{table} (1,99125) and Sig. (0,000) < α (0,05); and physical evidence (X_3) = t_{count} (0,586) < t_{table} (1,99125) and Sig. (5,60) > α (0,05). Then: people variable (X_1) partially significant effects on student quality variable (Y); process variable (X_2) partially significant effects on student quality variable (Y); and physical evidence variable (X_3) partially significant effects on student quality variable (Y). F test results show that F_{count} (19,046) > F_{table} (2,72) and Sig. (0,000) < α (0,05). Then, the people (X_1), process (X_2), and physical evidence (X_3) variables have a positive and significant effect simultaneously on the student quality variable (Y). The results of the coefficient of determination (R^2) test showed *R Square* of 0,426 or 42,6%, meaning that variations in student quality variables can be explained by people, process, and physical evidence as much as 42,6%. The remaining 57,4% can be explained by other variables outside of the research variables.*

Keywords : *People, Process, Physical Evidence, Student Quality, and Sekolah Musik Indonesia*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Seiring dengan persaingan dunia bisnis jasa pendidikan musik, maka tujuan suatu perusahaan penyelenggara pendidikan dalam menjalankan usahanya adalah meningkatkan keuntungan perusahaan. Perusahaan didorong untuk terus meningkatkan, mengembangkan, dan menjaga eksistensinya secara maksimum. Semakin banyak konsumen berpindah memilih ke lembaga pendidikan lain, maka semakin kecil kemungkinan perusahaan mendapatkan keuntungan.

Tujuan utama bisnis jasa pendidikan adalah menarik murid sebanyak-banyaknya untuk memperoleh profit, baik berupa finansial maupun benefit positif lainnya, seperti jumlah murid pada institusi tersebut.

Sebagai salah satu kota industri dan perdagangan di Indonesia, kota Sidoarjo memiliki berbagai macam bidang usaha, baik usaha perdagangan barang maupun jasa. Salah satu jenis usaha jasa yang banyak tersebar di Sidoarjo adalah lembaga pendidikan kursus musik. Banyaknya pemilik modal yang mendirikan lembaga-lembaga kursus musik di kota Sidoarjo secara tidak langsung menciptakan persaingan di antara mereka sendiri. Salah satu lembaga pendidikan kursus musik di Sidoarjo yang cukup diminati adalah Sekolah Musik Indonesia (SMI), yaitu penyelenggara pendidikan jasa musik yang memfokuskan pada pembelajaran yang terdiri dari: kelas drum; piano/keyboard; gitar; bass; violin; saxophone; dan vokal, baik dalam bentuk kelas privat dan grup.

Sebelum mengambil keputusan untuk memilih suatu lembaga pendidikan musik, calon murid pasti telah melakukan pencarian informasi dan evaluasi. Salah satu hal yang menjadi pertimbangan calon murid dalam memilih lembaga pendidikan musik adalah melihat kualitas murid-murid yang telah dididik oleh lembaga tersebut. Untuk itu, SMI Sidoarjo sering mengadakan acara *performance* murid-muridnya di mal-mal

sekitar Kota Sidoarjo – Surabaya, agar masyarakat bisa mengenal SMI Sidoarjo dan melihat kualitas murid-muridnya.

Dalam rangka pengembangan dan peningkatan kualitas murid, maka SMI Sidoarjo harus melakukan segala usaha dan strategi secara sinergi dan berkelanjutan. Usaha peningkatan kualitas yang dilakukan yaitu memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan *people*, *process* dan *physical evidence*.

People berkaitan dengan karyawan yang berhubungan langsung dengan murid, yaitu guru pengajar, di mana tugasnya antara lain menyampaikan pelajaran yang sesuai dengan *major instrument* yang dipilih oleh murid dan melatih murid agar bisa bermusik dengan baik. *Process* merupakan kegiatan belajar mengajar antara murid dan guru. Sedangkan *physical evidence* berupa fasilitas serta sarana-prasarana yang mendukung untuk penyelenggaraan pendidikan, seperti ruang kelas, alat musik, Wi-Fi, serta peralatan dan perlengkapan lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti pelaksanaan bauran pemasaran yang meliputi aspek *people*, *process* dan *physical evidence* di SMI unit Sidoarjo, dengan menetapkan judul penelitian **“Pengaruh *People*, *Process*, dan *Physical Evidence* Terhadap Kualitas Murid di Sekolah Musik Indonesia (SMI) Sidoarjo”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *people* berpengaruh secara parsial terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo?
2. Apakah *process* berpengaruh secara parsial terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo?
3. Apakah *physical evidence* berpengaruh secara parsial terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo?
4. Apakah *people*, *process*, dan *physical evidence* berpengaruh secara simultan terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo?

TINJAUAN PUSTAKA

Bauran Pemasaran Jasa

Konsep bauran pemasaran tradisional (*traditional marketing mix*) terdiri dari 4P, yaitu: *Product* (Produk); *Price* (Harga); *Promotion* (Promosi); dan *Place* (Tempat). Sementara itu, untuk pemasaran jasa perlu bauran pemasaran yang diperluas (*expanded marketing for services*) dengan penambahan unsur *non-traditional marketing mix*, antara lain: *People* (Orang); *Process* (Proses); dan *Physical Evidence* (Lingkungan Fisik). Penambahan tiga unsur tersebut diperlukan agar perusahaan dapat memahami hubungan timbal balik antara aspek-aspek kunci dalam bisnis jasa.

Unsur 4P ditambahkan dengan ketiga unsur *non-traditional marketing mix* tersebut sehingga menjadi 7P. Masing-masing dari tujuh unsur bauran pemasaran tersebut saling berhubungan dan mempunyai suatu bauran yang optimal sesuai dengan karakteristik segmennya. Penambahan unsur bauran pemasaran jasa dilakukan karena jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk, yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), berubah-ubah (*variability*), dan mudah lenyap (*perishability*).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran jasa merupakan unsur-unsur pemasaran yang saling terkait, dibaurkan, diorganisasi dan digunakan dengan tepat, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan pemasaran yang efektif, sekaligus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

People (Orang)

People adalah sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan untuk menjual produk atau jasa dan mempengaruhi konsumen dalam keputusan menggunakan produk atau jasa perusahaan. Bila kinerja suatu sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan baik, maka

perusahaan akan memiliki produktivitas yang tinggi dan memiliki konsumen yang banyak.

Orang atau karyawan merupakan unsur bauran pemasaran yang memiliki peran penting, karena terlibat langsung dalam kegiatan penyampaian produk ke tangan konsumen (Payne, 2014:33).

Indikator *people* adalah pegawai perusahaan dan konsumen dalam lingkungan jasa. Dalam penelitian ini, karyawan yang difokuskan adalah guru atau pengajar di SMI Sidoarjo. Sedangkan yang dimaksud konsumen adalah murid SMI Sidoarjo.

Process (Proses)

Proses adalah serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk mencapai beberapa hasil (Booms dan Bitner, dalam Wijaya, 2013:50). Boom dan Bitner, dalam Effendi (2010:349), menjelaskan bahwa “proses ini terjadi di luar pandangan konsumen. Konsumen tidak mengetahui bagaimana proses yang terjadi, yang penting jasa yang dia terima harus memuaskan”. Proses ini terjadi berkat dukungan karyawan dan tim manajemen yang mengatur semua proses agar berjalan dengan lancar.

Beberapa indikator dalam proses jasa menurut Booms dan Bitner, dalam Wijaya (2013:65), yaitu sebagai berikut:

1. Kebijakan (*Policies*), yaitu proses pengambilan keputusan yang meliputi identifikasi alternatif yang berbeda-beda, seperti program pengeluaran jasa.
2. Prosedur (*Procedures*), yaitu aturan untuk menjalankan aktivitas yang meliputi urutan tugas, dan pengambilan keputusan.
3. Mekanisasi (*Mechanization*), yaitu ketersediaan mesin atau alat pembantu konsumen agar dapat menunjang kegiatan dan kelancaran proses kegiatan.
4. Keterlibatan karyawan dengan konsumen (*Employee customer involvement*), yaitu interaksi antara karyawan dan konsumen dengan memperhatikan keramahan dan kesopanan pada saat proses penyampaian jasa.

Physical Evidence (Lingkungan Fisik)

Lingkungan fisik adalah keadaan atau kondisi yang di dalamnya juga termasuk suasana. Karakteristik lingkungan fisik merupakan segi paling nampak dalam kaitannya dengan situasi. Yang dimaksud dengan situasi ini adalah situasi dan kondisi geografi dan lingkungan institusi, dekorasi, ruangan, suara, aroma, cahaya, cuaca, peletakan dan *layout* yang nampak atau lingkungan yang penting sebagai objek stimuli.

Dalam sebuah perusahaan jasa, tentunya diperlukan berpikir tentang lingkungan fisik. Dikarenakan di sektor jasa mengharuskan para pelanggan ke dalam pabrik atau tempat penyedia layanan jasa. Untuk itu, lingkungan fisik merupakan salah satu elemen terpenting dalam pemasaran jasa.

Adapun pengertiannya yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner, dalam Hurriyanti (2013:76), bahwa *physical evidence* merupakan lingkungan fisik tempat jasa tersebut disampaikan, tempat perusahaan dan konsumen berinteraksi, serta setiap komponen berwujud yang memfasilitasi penampilan komunikasi jasa tersebut.

Beberapa indikator lingkungan fisik menurut Zeithaml dan Bitner, dalam Wijaya (2013:116), yaitu sebagai berikut:

1. Perancangan fasilitas (*Facility design*), meliputi lokasi ruangan dan tata letak fasilitas.
2. Peralatan (*Equipment*), yaitu perangkat yang digunakan untuk pencapaian kualitas jasa yang meliputi alat musik, *sound system*, dan laptop atau perangkat pemutar musik.
3. Petunjuk, merupakan gambar visual untuk menyajikan informasi kepada konsumen, seperti contoh cara memainkan alat musik.
4. Seragam (*Employee dress*), yaitu pakaian standar yang rapi, serta atribut lengkap yang digunakan oleh karyawan yang sedang beraktivitas.
5. Bentuk berwujud lainnya (*Other tangible*), yaitu dapat berwujud kartu nama, nomor

ponsel, dan profil diri yang ditujukan untuk memberi informasi kepada konsumen.

Kualitas Murid

Menurut Goest dan Davish, dalam Tjiptono (2009:51), yang dimaksud kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

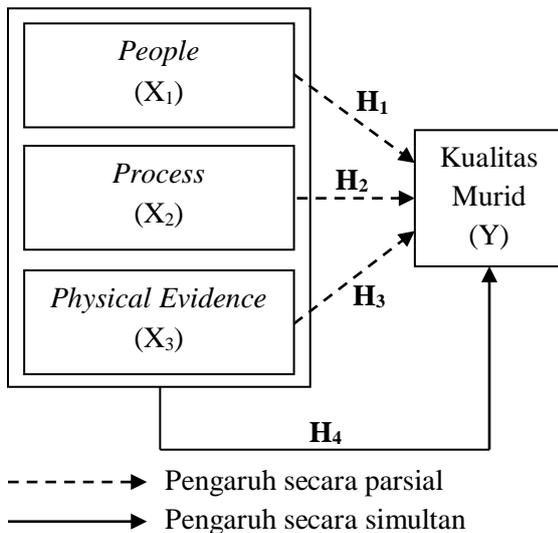
Menurut H.M. Arifin (Dalam Efendi, 2018), yang disebut murid adalah manusia didik sebagai makhluk yang sedang berada dalam proses perkembangan atau pertumbuhan menurut fitrah masing-masing yang memerlukan bimbingan dan pengarahan yang konsisten menuju ke arah titik optimal, yakni kemampuan fitrahnya.

David A. Gavin, dalam Yuliana (2019:56), mengemukakan delapan dimensi atau kategori kritis dari kualitas, antara lain:

1. Hasil (*Performance*), yaitu *performance* murid saat menampilkan *skill*nya dalam memainkan alat musik.
2. Profil (*Feature*), yaitu aspek sekunder dari kinerja, atau kinerja tambahan dari suatu produk. Dalam penelitian ini, indikator profil tidak digunakan, karena peneliti merasa indikator ini tidak berkaitan dengan bidang usaha SMI yang bergerak di pendidikan musik.
3. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dan *skill* murid SMI Sidoarjo dapat dipercaya keandalannya.
4. Kesesuaian (*Conformance*), yaitu kemampuan murid sesuai dengan keinginan dan ekspektasi konsumen.
5. Daya tahan (*Durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis. Dalam penelitian ini, indikator daya tahan tidak digunakan, karena peneliti merasa indikator ini tidak berkaitan dengan bidang usaha SMI yang bergerak di pendidikan musik.

6. Kemampuan (*Serviceability*), yaitu kecepatan, kompetensi, dan kemampuan murid dalam menyerap pelajaran yang diberikan oleh guru.
7. Keindahan (*Aesthetics*), yaitu keindahan gerakan/*motion* permainan, musikalitas, suara, atau *skill* murid, dan ini bersifat subjektif.
8. Kualitas yang dipersepsi (*Perceived quality*), yaitu kualitas dalam pandangan murid dan wali murid.

Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasinya adalah semua wali dari murid aktif SMI Sidoarjo yang terdiri dari 87 murid. Peneliti meneliti seluruh populasi karena jumlah populasi tidak terlalu banyak dan tidak menyulitkan peneliti dalam menyebarkan kuesioner.

Pengambilan sampel penelitian menurut Arikunto (2014:110), jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang, dapat diambil 10 – 15% atau 20 – 25% atau lebih. Desain sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh, yaitu semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel, karena jumlah populasi kurang dari 100 orang. Sehingga, sampel pada penelitian ini yaitu 87 orang.

METODE ANALISIS DATA

UJI KUALITAS DATA

Uji Validitas

Sugiyono (2012:121) menyatakan bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2012:133), kriteria kevalidan pernyataan instrumen adalah sebagai berikut:

- a) Jika $r \geq 0,3$ maka item-item tersebut dinyatakan valid.
- b) Jika $r \leq 0,3$ maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid.

Nilai r dapat dilihat dari nilai *Pearson Product Moment* pada hasil *output* SPSS. Uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	Keterangan
<i>People</i>	X _{1.1}	0,709	Valid
	X _{1.2}	0,873	Valid
<i>Process</i>	X _{2.1}	0,463	Valid
	X _{2.2}	0,620	Valid
	X _{2.3}	0,468	Valid
	X _{2.4}	0,426	Valid
<i>Physical Evidence</i>	X _{3.1}	0,617	Valid
	X _{3.2}	0,657	Valid
	X _{3.3}	0,488	Valid
	X _{3.4}	0,605	Valid
	X _{3.5}	0,555	Valid
Kualitas Murid	Y.1	0,655	Valid
	Y.2	0,656	Valid
	Y.3	0,587	Valid
	Y.4	0,530	Valid
	Y.5	0,617	Valid
	Y.6	0,709	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2020)

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa pengujian validitas instrumen penelitian (kuesioner) mendapatkan nilai r_{hitung} lebih besar dari 0,3, sehingga keseluruhan kuesioner penelitian tersebut dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan oleh responden dapat dipercaya/diandalkan. Menurut Wiratna (2019:192), dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka kuesioner dinyatakan reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>People</i>	0,827	Reliabel
<i>Process</i>	0,618	Reliabel
<i>Physical Evidence</i>	0,723	Reliabel
Kualitas Murid	0,750	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti (2020)

Berdasarkan Tabel 2 di atas, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60, sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari kuesioner reliabel, artinya kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang reliabel atau andal.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154), uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov*

Smirnov, yaitu dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai Signifikansi di atas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal.
- Jika nilai Signifikansi di bawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24684799
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.089
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.803
Asymp. Sig. (2-tailed)		.540

Sumber: Hasil Output Uji Kolmogorov Smirnov

Nilai residual pada variabel penelitian mempunyai Signifikansi sebesar 0,540 dan nilai Signifikansi di atas 0,05 (Sig. > 0,05), maka dapat dinyatakan bahwa data pada model regresi persamaan tersebut berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2012:105), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besaran *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- Nilai *Tolerance* $\geq 0,10$
- Nilai VIF ≤ 10

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
People	0,833	1,201	Tidak terjadi multikolinearitas
Process	0,925	1,082	Tidak terjadi multikolinearitas
Physical Evidence	0,824	1,213	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah peneliti (2020)

Berdasarkan pada Tabel 4 di atas, masing-masing variabel memiliki nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak terjadi multikolinearitas dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2012:139), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi tidak terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut Gujarati (2012:406), untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji *Rank Spearman*, yaitu dengan mengorelasikan variabel independen terhadap nilai *absolute* dari residual (*error*). Jika nilai Sig. (*2-tailed*) > 0,05, maka tidak ada gangguan heteroskedastisitas. Jika nilai Sig. (*2-tailed*) < 0,05, maka ada gangguan heteroskedastisitas.

Tabel 5
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
People	0,242	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Process	0,667	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Physical Evidence	0,774	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah peneliti (2020)

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat dilihat bahwa korelasi *Rank Spearman* untuk ketiga variabel bebas (X) memiliki nilai Sig. lebih

besar dari 0,05 yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas di antara variabel-variabel bebas.

UJI HIPOTESIS

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk pembuktian hipotesis penelitian. Analisis ini menggunakan *input* berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner. Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya diringkas sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-3,829	3,015	
	People	.890	.288	.293
	Process	1,173	.211	.498
	Physical Evidence	.078	.133	.056

Sumber: Hasil Output Coefficients

Berdasarkan data Tabel 6 di atas, hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -3,829 + 0,890 X_1 + 1,173 X_2 + 0,078 X_3$$

Hasil analisis regresi linear berganda yang masih berbentuk angka dapat dijelaskan dalam bahasa yang mudah dipahami sebagaimana berikut:

1. Konstanta -3,829

Nilai konstanta sebesar -3,829 dapat diartikan apabila semua variabel bebas (*people*, *process*, dan *physical evidence*) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka kualitas murid sebesar -3,829. Nilai konstanta memiliki nilai negatif. Sebagaimana penjelasan Mendenhall (2011:99) tentang konstanta negatif, maka konstanta negatif tidaklah

menjadi persoalan dan bisa diabaikan selama model regresi yang diuji sudah memenuhi uji asumsi klasik. Selain itu, selama nilai koefisien regresi tidak nol, maka tidak perlu mempedulikan konstanta negatif ini.

2. Koefisien regresi variabel $X_1 = 0,890$
Hal ini berarti variabel *people* mempengaruhi kualitas murid sebesar 0,890, yang artinya jika variabel *people* meningkat sebesar 1, maka kualitas murid akan meningkat sebesar 0,890.
3. Koefisien regresi variabel $X_2 = 1,173$
Hal ini berarti variabel *process* mempengaruhi kualitas murid sebesar 1,173, yang artinya jika variabel *process* meningkat sebesar 1, maka kualitas murid akan meningkat sebesar 1,173.
4. Koefisien regresi variabel $X_3 = 0,078$
Hal ini berarti variabel *physical evidence* mempengaruhi kualitas murid sebesar 0,078, yang artinya jika variabel *physical evidence* meningkat sebesar 1, maka kualitas murid akan meningkat sebesar 0,078.

Uji t

Pada dasarnya, uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Menurut Sugiyono (2014:250), kriteria uji t adalah sebagai berikut:

- a) $H_1, H_2,$ dan H_3 diterima jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dan nilai $Sig. < 0,05$.
- b) $H_1, H_2,$ dan H_3 ditolak jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan nilai $Sig. > 0,05$.

Tabel 7
Hasil Uji t

Model	t	Sig.
1 (Constant)	-1.270	.280
People	3.092	.003
Process	5.546	.000
Physical Evidence	.586	.560

Sumber: Hasil Output Coefficients

Nilai t_{tabel} didapatkan dari penghitungan $n =$ jumlah sampel 81 dengan $\alpha = 0,05$, maka didapat t_{tabel} sebesar 1,99125. Berdasarkan Tabel 7, dapat diketahui hasil pengaruh tiap-tiap variabel independen terhadap kualitas murid sebagai berikut:

- H1 : Uji hipotesis *people* terhadap kualitas murid diperoleh t_{hitung} sebesar 3,092 dan nilai signifikansi sebesar 0,003. Oleh karena $t_{hitung} (3,092) > t_{tabel} (1,99125)$ dan $Sig. (0,003) < \alpha (0,05)$, maka H_1 diterima. Artinya, *people* berpengaruh terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo.
- H2 : Uji hipotesis *process* terhadap kualitas murid diperoleh t_{hitung} sebesar 5,546 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena $t_{hitung} (5,546) > t_{tabel} (1,99125)$ dan $Sig. (0,000) < \alpha (0,05)$, maka H_2 diterima. Artinya, *process* berpengaruh terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo.
- H3 : Uji hipotesis *physical evidence* terhadap kualitas murid diperoleh t_{hitung} sebesar 0,586 dan nilai signifikansi sebesar 0,560. Oleh karena $t_{hitung} (0,586) < t_{tabel} (1,99125)$ dan $Sig. (0,560) > \alpha (0,05)$, maka H_3 ditolak. Artinya, *physical evidence* tidak berpengaruh terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui semua variabel independen (*people, process,* dan *physical evidence*) berpengaruh secara simultan terhadap kualitas murid. Menurut Sugiyono (2014:257), kriteria uji F adalah sebagai berikut:

- a) H_4 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai $Sig. < 0,05$.
- b) H_4 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai $Sig. > 0,05$.

Hasil uji F yang dapat dipergunakan untuk memprediksi kontribusi aspek-aspek variabel *people, process,* dan *physical evidence* terhadap kualitas murid dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini:

Tabel 8
Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	299.689	3	99.896	19.046	.000 ^b
	Residual	403.866	77	5.245		
	Total	703.556	80			

Sumber: Hasil Output ANOVA

Dari Tabel 8 di atas, didapat nilai F_{hitung} sebesar 19,046. Dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, $df_1 = 3$ dan $df_2 = 77$, didapat nilai $F_{tabel} = 2,72$. Oleh karena $F_{hitung} (19,046) > F_{tabel} (2,72)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$, maka H_1 diterima. Artinya, *people*, *process*, dan *physical evidence* berpengaruh secara simultan terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menguji seberapa besar variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel independen, sedangkan sisanya yang tidak dapat dijelaskan merupakan bagian variasi dari variabel lain yang tidak termasuk dalam model analisis. Angka koefisien determinasi dilihat dari hasil perhitungan SPSS sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653 ^a	.426	.404	2.29020

Sumber: Hasil Output Model Summary

Dilihat dari Tabel 9 di atas, koefisien determinasi (R^2) menunjukkan angka *R Square* sebesar 0,426 atau 42,6%, artinya variasi variabel kualitas murid dapat dijelaskan oleh variabel *people*, *process*, dan *physical evidence* sebanyak 42,6%. Sisanya sebesar 57,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar dari variabel penelitian seperti *product*, *price*, *place*, *promotion*, dll.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh *People* terhadap Kualitas Murid di SMI Sidoarjo

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel *people* di uji secara parsial terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo menghasilkan uji t sebesar $3,092 > 1,99125$ dan nilai Sig. sebesar $0,003 < 0,05$. Berdasarkan data tersebut, maka variabel *people* dalam penelitian ini secara parsial berpengaruh terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,890, artinya *people* mempengaruhi kualitas murid SMI Sidoarjo sebesar 0,890 dan berpengaruh secara positif yang artinya jika variabel *people* meningkat sebesar 1, maka berpengaruh terhadap kualitas murid sebesar 0,890. Selain itu, jawaban responden pada setiap pernyataan indikator *people* memiliki nilai rata-rata skor 3,39. Jawaban indikator tertinggi terdapat pada indikator guru.

People adalah pegawai perusahaan dan konsumen dalam lingkungan jasa. Peneliti menyimpulkan jika kualitas *people* di SMI Sidoarjo tinggi, maka kualitas murid akan meningkat. Tingkat kualitas *people* yang tertinggi di SMI Sidoarjo adalah guru. Guru sudah pasti dapat mempengaruhi kualitas murid karena guru adalah sumber daya manusia yang berperan secara langsung dalam melatih murid.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka H_1 dalam penelitian ini diterima yang artinya variabel *people* berpengaruh terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo.

2. Pengaruh *Process* terhadap Kualitas Murid di SMI Sidoarjo

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel *process* di uji secara parsial terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo menghasilkan uji

t sebesar $5,546 > 1,99125$ dan nilai Sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan data tersebut, maka variabel *process* dalam penelitian ini secara parsial berpengaruh terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 1,173, artinya *process* mempengaruhi kualitas murid SMI Sidoarjo sebesar 1,173 dan berpengaruh secara positif yang artinya jika variabel *people* meningkat sebesar 1, maka berpengaruh terhadap kualitas murid sebesar 1,173. Selain itu, jawaban responden pada setiap pernyataan indikator *people* memiliki nilai rata-rata skor 3,075. Jawaban indikator tertinggi terdapat pada indikator keterlibatan guru dengan murid.

Process adalah serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk mencapai beberapa hasil. Peneliti menyimpulkan jika kualitas *process* di SMI Sidoarjo tinggi, maka kualitas murid akan meningkat. Tingkat kualitas *process* yang tertinggi di SMI Sidoarjo adalah keterlibatan guru dengan murid. Keterlibatan guru dengan murid sudah pasti dapat mempengaruhi kualitas murid karena kualitas murid terbentuk dari proses interaksi murid dengan gurunya.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka H_2 dalam penelitian ini diterima yang artinya variabel *process* berpengaruh terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo.

3 Pengaruh *Physical Evidence* terhadap Kualitas Murid di SMI Sidoarjo

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa variabel *physical evidence* di uji secara parsial terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo menghasilkan uji t sebesar $0,586 < 1,99125$ dan nilai Sig. sebesar $5,60 > 0,05$. Berdasarkan data tersebut, variabel *physical evidence* dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo, namun memiliki pengaruh positif yang sangat kecil nilainya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan langsung oleh peneliti di lapangan, ada beberapa faktor yang menyebabkan tidak berpengaruhnya *physical evidence* terhadap kualitas murid, antara lain lokasi ruangan dan tata letak fasilitas SMI Sidoarjo kurang baik. Bangunan lokasi SMI Sidoarjo adalah ruko (rumah toko) 2 lantai yang mana pemilik usaha juga tinggal di ruko tersebut, tepatnya di kamar lantai 1. Pemilik usaha tinggal di SMI bersama istri dan 3 anaknya. Kerap kali barang-barang rumah tangga seperti galon, peralatan makan, dan mainan diletakkan di lobi sehingga mengganggu kenyamanan konsumen yang datang.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka H_3 dalam penelitian ini ditolak karena variabel *physical evidence* tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo.

4. Pengaruh *People, Process, dan Physical Evidence* terhadap Kualitas Murid SMI Sidoarjo Secara Simultan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, variabel *people, process, dan physical evidence* secara simultan berpengaruh terhadap kualitas murid SMI Sidoarjo, maka H_4 diterima. Hal ini berdasarkan hasil penghitungan uji F dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} sehingga diperoleh $F_{hitung} (19,046) > F_{tabel} (2,72)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$.

Ketiga variabel tersebut adalah hal yang sangat erat kaitannya dalam bisnis jasa. Sebagai perusahaan penyedia jasa pendidikan musik, penting bagi SMI untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas ketiga variabel tersebut demi meningkatkan kualitas murid-muridnya. Karena berdasarkan hasil dari penelitian ini, bila variabel *people, process, dan physical evidence* ditingkatkan secara bersama-sama, maka kualitas murid juga akan meningkat. Sebaliknya, jika kualitas *people, process, dan physical evidence* menurun secara bersama-sama, maka kualitas murid juga akan menurun.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Secara parsial, variabel *people* (X_1) berpengaruh positif terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo, dan pengaruh tersebut signifikan. Dengan demikian, H_1 diterima.
2. Secara parsial, variabel *process* (X_2) berpengaruh positif terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo, dan pengaruh tersebut signifikan. Dengan demikian, H_2 diterima.
3. Secara parsial, variabel *physical evidence* (X_3) ada pengaruh positif terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo, tetapi tidak signifikan. Dengan demikian, H_3 ditolak. Pada dasarnya, SMI Sidoarjo mempunyai *physical evidence* (lingkungan fisik) yang baik, tetapi variabel ini tidak mempunyai pengaruh berarti terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo.
4. Secara simultan, variabel *people*, *process*, dan *physical evidence* berpengaruh positif terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo, dan pengaruh tersebut signifikan. Dengan demikian, H_4 diterima. Hal tersebut memberi pengertian bahwa jika komponen bauran pemasaran *people*, *process*, dan *physical evidence* secara simultan meningkat, maka akan memberi dampak yang berarti terhadap kualitas murid di SMI Sidoarjo.

Saran

1. Saran untuk SMI Sidoarjo agar terus melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusianya melalui berbagai upaya seperti training guru, rapat intensif, atau evaluasi berkala.
2. Saran untuk guru-guru SMI Sidoarjo agar terus melakukan peningkatan kualitas dan inovasi dalam proses belajar mengajar agar kualitas murid SMI Sidoarjo meningkat dan pasti akan membuat SMI

Sidoarjo semakin dinilai baik oleh konsumen maupun masyarakat.

3. Saran untuk SMI Sidoarjo agar lebih memperhatikan lingkungan fisik yang ada dengan cara pembaruan dan perbaikan alat musik, memperhatikan kerapian dan kebersihan lingkungan SMI Sidoarjo, serta perlunya menambah tenaga kerja OB (*Office Boy*) agar ada yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian SMI Sidoarjo.
4. Pada penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain *people*, *process*, dan *physical evidence*, yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen agar lebih melengkapi penelitian ini, karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kualitas murid SMI Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Dougherty, Christopher. 2002. *Introduction to Econometrics*. Edisi 2. New York: Oxford University Press.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Isoraite, Margarita. 2016. *Marketing Mix Theoretical Aspects*. University Applied Sciences. Lithuania.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2014. *Principle of Marketing*. Edisi 12 Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher H. dan Wirtz, Jochen. 2011. *Service Marketing: People Technology Strategy*. New Jersey: Prentice Hall, Pearson Education Inc.
- Mendenhall, William dan Sincich, Terry. 2011. *A Second Course in Statistics: Regression Analysis*. Edisi 7. Amerika Serikat: Prentice Hall.
- Oesman, Yevis. 2010. *Sukses Mengelola Marketing Mix CRM Customer Value dan Customer Dependency (Kasus Pada Pemasaran Shopping Center)*. Bandung: Alfabeta, IKAPI.
- Payne, Adrian. 2014. *Pemasaran Jasa; The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Aksa, Mastuti H. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Republik Indonesia. 1989. *Undang-undang No. 2 Tahun 1989 tentang Pendidikan. Lembaran Negara RI Tahun 1950, No. 550*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Schwalbe, Kathy. 2014. *Information Technology Project Management*. Edisi 7. Boston: Course Technology Cengage Learning.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS.

Jurnal dan Penelitian

- Benua, Deilvia C. dan Tewal, Bernhard dan Sumarauw, Jacky. 2015. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMA Katolik Karitas Tomohon*. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Efendi, Amin. 2018. *Pendidik Sebagai Model Dalam Mewujudkan Peserta Didik yang Berkarakter*. Institut Agama Islam Negeri Metro. Lampung.
- Illés, Csaba Bálint dan Szuda, Csaba. 2015. *Quality in Manufacturing – ‘Is a Management Tool?’*. Szent István Egyetem dan Clarion Hungary Electronics Kft. Hungary.
- Isoraite, Margarita. 2016. *Marketing Mix Theoretical Aspects*. University Applied Sciences. Lithuania.
- Kustap dan Arifiandi, Muhammad Syukron Ismail dan Nugroho, Bimo Wahyu. 2018. *Pelatihan Akor Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pembelajaran Mata Kuliah Instrumen Gitar di Jurusan Musik FSP ISI Yogyakarta*. Lembaga Penelitian ISI Yogyakarta. Yogyakarta.
- Meissner, Henrique. 2017. *Intrumental Teacher’s Instructional Strategies For Facilitating Children’s Learning of Expressive Music Performance: An Exploratory Study*. University of Sheffield. Inggris.
- Pakpahan, Fransiska Wike Yuliana dan Afandi, Yosi. 2016. *Pengaruh People, Process dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Palace Kota Malang*. Politeknik Negeri Malang. Malang.
- Putri, Dinar Ardhiyanti. 2018. *Pengaruh Orang (People), Bukti Fisik (Physical Evidence), dan Proses (Process) Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah BPRS Suriyah KC*

- Semarang. Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Salatiga.
- Rakhman, Faisal. 2018. *Pengaruh People, Process dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih STIBANKS Al Ma'soem (Tahun Akademik 2017/2018)*. STIBANKS Al Ma'soem. Sumedang.
- Sajow, Julianto Geisbert William dan Rotinsulu, Jopie J. 2019. *Pengaruh People, Proses dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota pada PT Hasjrat Abadi Manado*. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Sitinjak, Andi Josua. 2019. *Pengaruh Musik Instrumenal Terhadap Prestasi Belajar Siswa SMK N 1 SEI Rampah*. Universitas Medan Area. Medan.
- Yuliana, Khulud Sofia. 2019. *Manajemen Kesiswaan dalam Meningkatkan Kualitas Input dan Output di MAN 1 Blitar Tahun Ajaran 2018/2019*. Institut Agam Islam Negeri Tulungagung. Tulungagung.
- Raharjo, Sahid. "Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS". 2019, 19 Januari. <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html#more>
- Ramadhan, Reza Fardany. "Pengertian Kualitas Pendidikan Menurut Para Ahli". 2016, 22 November. <https://rezafardanyramadhan005.wordpress.com/2016/11/22/pengertian-kualitas-pendidikan-menurut-para-ahli/>
- Sahaja, Irwan. "Bauran Pemasaran Jasa". 2013, 14 Mei. <https://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/bauran-pemasaran-jasa.html>
- Wikipedia. "Bauran Pemasaran". 2019, 21 Januari. https://id.wikipedia.org/wiki/Bauran_pemasaran

Situs Internet

- Hendry. "Hipotesis Tidak Terdukung, Mengapa?". 2012, 6 September. <https://teorionline.wordpress.com/2012/09/06/hipotesis-tidak-terdukung-mengapa/>
- Hendry. "Konstanta Negatif.. Bagaimana?". 2014, 24 Juni. <https://teorionline.wordpress.com/2014/06/24/konstanta-intercept-negatif-bagaimana/>
- Kusumastuti, Dewi. "Analisis Regresi". 2013, 25 Juli. <http://dokterdewikusumastuti.blogspot.com/2013/07/analisis-regresi.html>
- Mushlihin. "Pengertian Murid". 2012, 13 November. <https://www.referensimakalah.com/2012/11/pengertian-murid.html>
- Octavianti, Dian. "Memahami Pengertian R Tabel, Fungsi, dan Rumusnya". 2019, 26 September. <https://pinterkelas.com/r-tabel/>