

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap
Word-of-Mouth di Universitas Bakrie**

TUGAS AKHIR



Hafidhatul Karimah

1091001104

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2015

**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap
Word-of-Mouth di Universitas Bakrie**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
memperoleh gelar sarjana Manajemen**



Hafidhatul Karimah

1091001104

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

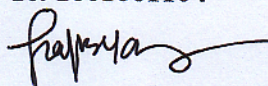
2015

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Hafidhatul Karimah

NIM : 1091001001104

Tanda Tangan : 

Tanggal : 25 Februari 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Hafidhatul Karimah
NIM : 1091001104
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap *Word-of-Mouth* di Universitas Bakrie

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

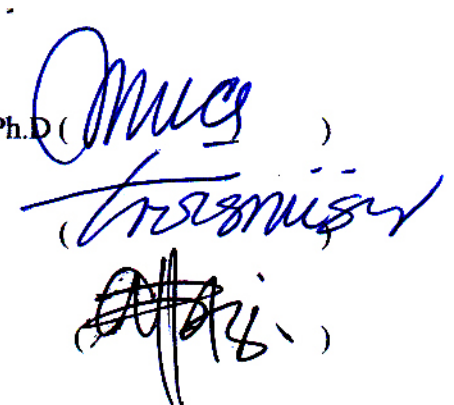
Pembimbing : Muchsin S.S, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D (

Penguji : Ir. Tri Wismiarsi, M.Sc., Ph.D

Penguji : Ananda Fortunisa, S.E., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Februari 2015



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., atas berkat, rahmat dan perlindungan-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tak lupa pula penulis kirimkan shalawat dan salam kepada nabi Muhammad SAW keluarga dan para sahabatnya yang senantiasa menunjukkan jalan yang terang. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie.

Pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

- 1) Dekan Fakultas Ekonomi, Ketua Program Studi Akutansi, Staf Pengajar, serta Staf Karyawan/Karyawati Universitas Bakrie.
- 2) Muchsin Sagaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan petunjuk, saran dan arahan mengenai penulisan skripsi ini.
- 3) Ir. Tri Wismiarsi, M.Sc., Ph.D dan Ananda Fortunisa, S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang memberikan masukan atas perbaikan penulisan skripsi ini.
- 4) Kedua orang tua penulis yang tak lelah mendukung penulis dan memberikan segalanya tanpa pamrih kepada penulis.
- 5) Adri Nira Vavirya dan Salsabila Khairunnisa yang tak pernah lelah mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
- 6) Mahyudi Prasetya yang dengan sabar, ikhlas, dan tanpa lelah mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- 7) Andi Elling Satriva terima kasih telah *sharing* pengetahuan dan selalu memberikan bantuan mental dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- 8) Sahabat seangkatan penulis (2009) Rani, Ayu (2009), Dhina (2009), dan Linda (2009).

Penulis berharap semoga kebaikan orang-orang yang telah membantu penulis mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT. Semoga semua pengorbanan dan perjuangan penulis dapat memberikan manfaat baik pada saat ini maupun dimasa mendatang. Akhir kata, Wassalam.

Jakarta, 25 Februari 2015

Penulis

Hafidhatul Karimah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafidhatul Karimah
NIM : 109100104
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

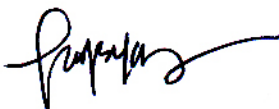
“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap *Word-of-Mouth* di Universitas Bakrie”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Februari 2015

Yang menyatakan



Hafidhatul Karimah

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP *WORD-OF-MOUTH* DI UNIVERSITAS BAKRIE**

Hafidhatul Karimah¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, kepuasan mahasiswa terhadap *word-of-mouth*, dan kualitas layanan terhadap *word-of-mouth*. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Data dikoleksi dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenient sampling*. Penelitian ini memiliki sampel sebanyak 90 mahasiswa aktif dari 571 mahasiswa jurusan Akuntansi dan Manajemen di Universitas Bakrie angkatan tahun 2009-2014. Data yang digunakan merupakan data primer yang berasal metode pengumpulan data kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap *word-of-mouth*, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap *word-of-mouth* di Universitas Bakrie.

Kata kunci : Kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, *word-of-mouth*, Universitas Bakrie, kuesioner

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND STUDENT SATISFACTION
ON WORD-OF-MOUTH IN BAKRIE UNIVERSITY**

Hafidhatul Karimah

ABSTRACT

This purposes of this study are to analyze service quality on student satisfaction, student satisfaction on word-of-mouth, and service quality on word-of mouth. The method used in this study is simple regression analysis. Data is collected by questionnaire. The sampling method is convenient sampling. Sample of this study are 90 active students of 571 students majoring Accountancy and Management in Bakrie University year of 2009-2014. Primary data are used in this study that retrieved from questionnaire. The result of this study indicates that service quality affect student satisfaction, student satisfaction affect word-of-mouth, and service quality affect word-of-mouth in Bakrie University

Key Words : Service quality, student satisfaction, word-of-mouth, Bakrie University, questionnaire

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Identifikasi Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
2. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	
2.1 Kualitas Layanan.....	8
2.1.1 Instrumen SERVQUAL.....	10
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3 Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan.....	16
2.4 Word-Of-Mouth.....	18
2.5 Hubungan <i>Word-of-Mouth</i> dengan Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan.....	19
2.6 Review Penelitian Sebelumnya.....	20
2.7 Kerangka Pikir.....	22
2.3 Hipotesis.....	22
3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Jenis Penelitian.....	24
3.3 Teknik Pengumpulan data.....	24
3.4 Populasi & Sampel.....	25
3.5 Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	26
3.5.1 Uji Validitas.....	26
3.5.1 Uji Reliabilitas.....	26
3.6 Statistik Deskriptif.....	27

3.7 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.7.1 Uji Normalitas.....	27
3.7.2 Uji Multikolenieritas.....	27
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	28
3.8 Metode Analisa Data,,,,.....	28
3.9 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	28
 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Responden.....	32
4.2 Hasil Penelitian.....	33
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	33
4.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	37
4.2.3.1 Uji Nomalitas.....	37
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas.....	38
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	38
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	39
4.3.6 Pembahasan dan Keputusan Hipotesis	42
 5. Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Implikasi Manajerial.....	49
5.3 Saran untuk Penelitian Selanjutny.....	50
 DAFTAR PUSTAKA.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Wawancara Pra-Survei.....	4
Tabel 2.1 Indikator SERVQUAL.....	11
Tabel 2.1 Modified SERVQUAL for Higher Education.....	14
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variable.....	29
Tabel 4.1 Profil Responden.....	32
Tabel 4.2 Interval dari Skala Katagori.....	34
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.7 Hasil Regresi Kepuasan Mahasiswa dan <i>Word-of-Mouth</i>	40
Tabel 4.8 Hasil Regresi Kepuasan Mahasiswa dan <i>Word-of-Mouth</i>	40
Tabel 4.9 Hasil Regresi Kualitas Layanan dan <i>Word-of-Mouth</i>	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Simple Customer Satisfaction Model</i>	15
Gambar 2.2 <i>Model of Two Levels of Satisfaction and its Consequence..</i>	17
Gambar 2.3 Kerangka Pikir.....	22
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	37
Gambar 4.2 Uji Heterokedasitas.....	39
Gambar 4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa..	44
Gambar 4.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan <i>word-of-mouth</i>	44
Gambar 4.5 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa dan <i>word-of-mouth</i>	45

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Mahasiswa Terdaftar di Universitas Bakrie.....	3
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jumlah Mahasiswa Terdaftar di Universitas Bakrie.....	55
Lampiran 2 Jumlah Mahasiswa Aktif di Universitas Bakrie.....	56
Lampiran 3 Kuesioner.....	57
Lampiran 4 Analisis Deskriptif.....	61
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	73
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik Glesjer Heteroskedasitas.....	80
Lampiran 7 Uji Hipotesis.....	80
Lampiran 8 Uji Korelasi.....	83