



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
CITRA INSTITUSI DAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP WORD OF MOUTH
(Studi Kasus Pada Universitas Muhammadiyah Jember)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi

Oleh:

AN NISAA PUTRI ANJANI

NIM 13.10.411.109

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
MARET, 2017**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul ; *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Institusi Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Pada Universitas Muhammadiyah Jember)*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin
Tanggal : 27 Maret 2017
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Bayu Wijyantini, SE, MM
NPK 1009661

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Akhmad Suharto, MP
NPK 8906242

Budi Santoso, SE, MM
NPK 1003711

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.SI
NPK 0109289

Drs. Anwar, M.Sc
NPK 8503125

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA INSTITUSI DAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP WORD OF MOUTH (Studi Kasus Pada Universitas Muhammadiyah Jember)

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga. Terima kasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Jember.
3. Dr. Arik Susbiyani, SE,M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Drs. Anwar, M.Sc selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Drs. Akhmad Suharto, MP sebagai pembimbing utama dan Budi Santoso,SE, MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen manajemen beserta staf dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Kedua orang tuaku, Ayahanda Dody Heriyantodan Ibunda Mudji Prihatini yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang, dukungan, doa, kritik dan saran dalam menjalani penyusunan skripsi ini.
8. Adikku Mahendra Dynova yang sangat saya sayangi dan saya banggakan.

9. Calon Imamku Akhmad Arifin yang penuh kesabaran dan memberikan supportnya dalam penulisan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabatku (Alfi, Woro, Fizah, Salma, Vigma, Nuril, Anita, Mentari, Nila), Teman satu angkatan 2013 (Hendra laksana, Risky Adham, Tamyiz, Arifin, Hasan, Vicky dll) yang selalu memberi dorongan semangat, dukungan dan doa dalam pembuatan skripsi ini hingga akhir.
11. Keluarga KKN 12 Desa Kramat Tanggul yang telah memberikan banyak pengalaman, kenangan, serta sukacita selama 30 hari.
12. Teman seperjuangan Manajemen 2013, terima kasih atas kerjasamanya selama ini.
13. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas semua bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena ketidaksempurnaan datang dari manusia dan kesempurnaan hanya datang dari Allah Subhanahu Wata'ala. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak. Artinya, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 17 Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN PEMBIBINGAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| ABSTRAK | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Landasan Teori | 10 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran | 10 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| 2.1.2 | Kualitas Pelayanan..... | 11 |
| 2.1.3 | Citra Institusi | 14 |
| 2.1.4 | Kepuasan Mahasiswa..... | 18 |
| 2.1.5 | Word of Mouth | 19 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| 2.3 | Kerangka Konseptual | 22 |
| 2.4 | Hipotesis Penelitian | 23 |
| 2.4.1 | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap word of mouth | 23 |
| 2.4.2 | Hubungan antara citra institusi dengan word of mouth..... | 24 |
| 2.4.3 | Hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan word of mouth | 24 |
| 2.4.4 | Hubungan antara kualitas pelayanan, citra institusi, dan kepuasan mahasiswa dengan word of mouth..... | 25 |
| BAB 3. | METODE PENELITIAN | 27 |
| 3.1 | Identifikasi Variabel | 27 |
| 3.1.1 | Variabel Independen (X) | 27 |
| 3.1.2 | Variabel Dependen (Y)..... | 27 |
| 3.2 | Definisi Operasional Variabel | 27 |
| 3.2.1 | Kualitas Layanan (X ₁) | 27 |
| 3.2.2 | Citra Institusi (X ₂)..... | 28 |
| 3.2.3 | Kepuasan Mahasiswa (X ₃)..... | 28 |
| 3.2.4 | Word of Mouth (Y)..... | 29 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data | 29 |
| 3.3.1 | Data Primer | 29 |
| 3.3.2 | Data Sekunder..... | 30 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel..... | 30 |
| 3.4.1 | Populasi..... | 30 |
| 3.4.2 | Sampel | 30 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.6 | Skala Pengukuran | 33 |
| 3.7 | Uji Instrumen..... | 33 |
| 3.7.1 | Uji Validitas..... | 33 |
| 3.7.2 | Uji Reliabilitas | 34 |
| 3.7.3 | Uji Asumsi Klasik..... | 34 |
| 3.7.3.1 | Uji Normalitas | 34 |
| 3.7.3.2 | Uji Multikolinieritas | 35 |
| 3.7.3.3 | Uji Heteroskedastisitas | 36 |
| 3.8 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 36 |
| 3.9 | Uji Hipotesis..... | 37 |
| 3.9.1 | Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) | 37 |
| 3.9.2 | Uji Signifikansi Simultan (Uji F) | 39 |
| 3.9.3 | Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 39 |
| BAB 4. | HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 41 |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 41 |

| | | |
|--------|---|----|
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Universitas Muhammadiyah Jember | 41 |
| 4.2 | Lokasi Universitas Muhammadiyah Jember | 42 |
| 4.3 | Visi, Misi, Tujuan Universitas Muhammadiyah Jember | 43 |
| 4.4 | Struktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Jember | 44 |
| 4.5 | Karakteristik Responden..... | 44 |
| 4.5.1 | Responden Menurut Jenis Kelamin | 45 |
| 4.5.2 | Responden Menurut Umur | 45 |
| 4.6 | Analisis Deskriptif Responden | 45 |
| 4.6.1 | Kualitas Pelayanan (X_1)..... | 46 |
| 4.6.2 | Citra Institusi (X_2)..... | 48 |
| 4.6.3 | Kepuasan Mahasiswa (X_3)..... | 50 |
| 4.6.4 | Word of Mouth (Y)..... | 52 |
| 4.7 | Uji Instrumen..... | 53 |
| 4.7.1 | Hasil Uji Validitas | 53 |
| 4.7.2 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 54 |
| 4.8 | Uji Asumsi Klasik | 55 |
| 4.8.1 | Hasil Uji Normalitas | 55 |
| 4.8.2 | Hasil Uji Multikolinearitas | 56 |
| 4.8.3 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 57 |
| 4.9 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 58 |
| 4.10 | Uji Hipotesis..... | 59 |
| 4.10.1 | Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)..... | 60 |

| | |
|---|-----------|
| 4.10.2 Hasil Uji signifikansi simultan (Uji F) | 61 |
| 4.10.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 62 |
| 4.11 Pengujian Hipotesis | 63 |
| 4.11.1 H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap word of mouth..... | 63 |
| 4.11.2 H2 : Citra Institusi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap word of mouth..... | 64 |
| 4.11.3 H3 : Kepuasan Mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap word of mouth..... | 64 |
| 4.11.4 H4 : Kualitas Pelayanan, Citra Institusi dan Kepuasan Mahasiswa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap word of mouth..... | 64 |
| 4.12 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 65 |
| BAB 5. PENUTUP | 68 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 68 |
| 5.2 Saran | 69 |
| 5.3 Rekomendasi | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA | 70 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | Perguruan Tinggi di Jember | 2 |
| Tabel 1.2 | Data Perguruan Tinggi Swasta Unggul Se-Jatim | 3 |
| Tabel 1.3 | Data Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember | 4 |
| Tabel 3.1 | Jumlah Populasi Penelitian..... | 30 |
| Tabel 3.2 | Jumlah Sampel Penelitian | 31 |
| Tabel 4.1 | Responden Menurut Jenis Kelamin..... | 45 |
| Tabel 4.2 | Responden Menurut Umur | 45 |
| Tabel 4.3 | Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.. | 46 |
| Tabel 4.4 | Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Citra Institusi..... | 48 |
| Tabel 4.5 | Frekuensi Pernyataan Terhadap Kepuasan Mahasiswa | 50 |
| Tabel 4.6 | Frekuensi Pernyataan Terhadap Word of Mouth | 52 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Validitas Data | 54 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Reliabilitas | 54 |
| Tabel 4.9 | Hasil Perhitungan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> | 55 |
| Tabel 4.10 | Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinearitas..... | 58 |
| Tabel 4.11 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 58 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji t | 60 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji F | 62 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Koefisien Determinasi | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian..... | 23 |
| Gambar 4.1 Uji Grafik Normal <i>P-P Plot</i> | 56 |
| Gambar 4.2 Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas..... | 57 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur

Lampiran 3 : Uji Kualitas Data

Lampiran 4 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 : Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 6 : Rekapitulasi Jawaban Responden

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham Kristanto Andreas. 2012. *Pengaruh kepuasan konsumen terhadap Word of Mouth bengkel kelud motor Kediri*. Skripsi. Fakultas ekonomi Universitas pembangunan nasional “veteran” Jawa timur
- Afsari, Siti Fitriani. 2016. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecenderungan Kecurangan (Fraud) di Sektor Pemerintahan Berdasarkan Teori Fraud Triangle:Persepsi Pegawai Pemerintahan (Studi pada SKPD di Kabupaten Jember)*. Jember:Universitas Jember.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Edisi Pertama. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI,Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Dyah, Kurniawati. 2010. “*Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Minat Mereferensikan Kampusnya (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Widya Mandala Madiun)*”. Skripsi. Fakultas ekonomi Universitas Widya Mandala Madiun.
- Griffin, Ricky W. 2004. *Management 7th Edition*. Jakarta : Erlangga.
- Ghozali,I.2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*,Edisi Kedua, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar, 2003, *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Edris, Mochamad dan Panca Winahyuningsih. 2012. *Bisnis Pengantar*. Kudus.
- Freddy Rangkuti. 2004. *The Power Of Brand* . Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Hanaysha, Jalal R.M., Haim Hilman Abdullah and Ari Warokka. 2011. Service Quality and Students’ Satisfaction at Higher Learning Institution: The Competing Dimensions of Malaysian Universities’ Competitiveness. *Journal of Southeast Asian Research*. Vol 2011, No 2.
- Hidajahningtyas, Nurullah. 2013. “*Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember*”. Tesis. Jember: Pascasarjana Universitas Jember.
- Ina, Ratnasari. 2016. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Yang Berdampak Pada Word Of Mouth (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang)*”.

Skripsi. Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Singaperbangsa.
Karawang

Kotler, P., and Armstrong. 2002. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 2*. Jakarta. Penerbit Erlangga.

Kotler, P., and Keller, K. 2006. *Marketing Management: Customer Value, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. 12th ed. Prentice-Hall.

Kotler, P., and Keller, K. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta. PT Indeks.

Kotler, P., and Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta. Erlangga

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kusdiyanto. 2008. "Citra Perguruan Tinggi Swasta di Kopertis Wilayah V Jawa Tengah" BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis. Volume 12, Nomor 2, Desember 2008, hlm. 150-160.

Lovelock.C dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta

Pande,Putu. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth Mahasiswa Lembaga Pelatihan Pariwisata Bali*. Tesis. Universitas Udayana Denpasar

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.

Prasetyo, Rudy. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Akuntansi dan Manajemen. Jurnal Ekonomi Vol.1.1.pp 5-7.

Srinadi dan Nilakusmawati. 2008. "*Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana)*" *Jurnal Cakrawala Pendidikan*. November.Th. XXVII.

Maholtra. 2005. "**Riset Penelitian**". Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Nurul,Qomariah. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)" Jurnal aplikasi manajemen volume 10 Nomor 11 Maret 2012.

Rifky dan Yessy. 2015. "**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Word Of Mouth (WOM) Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (studi kasus pada pasien BPJS di RSI Jemursari Surabaya)**". *Jurnal ilmu manajemen* volume 1 nomor 1 Oktober 2015

Silva, Rui Vinhas Da and Alwi, Sharifah Faridah Syed. 2008. "**Online corporate brand image, satisfaction and loyalty**". *Brand Management*. Vol. 16. No.3 pp 119-144, 2008

Supranto. 2006. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta

Tjahjaningsih, Endang, 2013. "**Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang)**" *Jurnal Ekonomi*. Universitas Stikubank, Semarang

Tjiptono, Fandy. 2001. **Strategi Pemasaran**. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

[Tjiptono, Fandy. 2004. **Manajemen Jasa**. Andi Offset. Yogyakarta](#)

Tjiptono, Fandi & Chandra, Gregorius. 2005. **Service Quality Satisfaction**. Andi Offset. Yogyakarta

Wantara, P. 2008. **Pengaruh Citra, Reputasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa PTS di Jawa Timur**, Disertasi PDIM Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, Malang.

Wuryan, H. Shopyanto dan Djoko Legowo. 2009. **Pengaruh Citra Lembaga, Kepercayaan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Implikasinya Kepada Komitmen Relasional Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang**. *Jurnal TEMA*. Vol.6 Th.2.pp. 119-131.

www.jemberjic.com (Diakses pada 20 November 2016)

www.unmuhjember.ac.id (Diakses pada 2 Desember 2016)

www.beritajatim.com (Diakses pada 3 Desember 2016)

<http://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-spss.html>
diakses pada 13 Maret 2017

<http://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html>
diakses pada 13 Maret 2017.

<http://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html> diakses pada 14 Maret 2017.

<http://www.spssindonesia.com/2016/08/cara-melakukan-uji-f-simultan-dalam.html> diakses pada 14 Maret 2017.