

**PENGARUH KEPERCAYAAN, BIAYA KULIAH, KUALITAS LAYANAN DAN E-
WOM TERHADAP KEPUTUSAN KULIAH DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH**

JEMBER

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh: MASYITHA SARI FADHIAH

21.1041.1024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Masyitha Sari Fadhiyah
NIM : 2110411024
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa SKRIPSI yang berjudul: PENGARUH KEPERCAYAAN, BIAYA KULIAH, KUALITAS LAYANAN DAN E-WOM TERHADAP KEPUTUSAN KULIAH DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Februari 2025
Yang menyatakan,



Masyitha Sari Fadhiyah
NIM. 21.1041.1024

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN, BIAYA KULIAH, KUALITAS LAYANAN, DAN E-WOM TERHADAP KEPUTUSAN KULIAH DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember).

Oleh: MASYITHA SARI FADHIAH

NIM. 21. 1041. 1024

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Trias Setyowati, SH., S.E., M.M.



Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan Wibowo, SE., M.M.



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Kepercayaan, Biaya Kuliah, Kualitas Layanan dan E-WOM Terhadap Keputusan Kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember). Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 13 Februari 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Feti Fatimah, SE., M.M

NPK : 1979052510709622

Anggota 1,

Dr. Trias Setyowati, SH., SE., M.M

NPK: 1972032710509477

Anggota 2,

Yohanes Gunawan Wibowo, SE., M.M

NPK: 1984060411703794

Mengesahkan:

Dekan,

Maheni Ika Sari, SE., M.M

NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,

Dr. Trias Setyowati, SH., SE, M.M

NPK. 1972032710509477

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

Al Qur’an Surat Al Baqarah ayat 286

“Hanya mereka yang berani gagal besar, yang bisa mencapai banyak hal”

~Robert F. Kennedy~

“*Time is money*”

~Benjamin Franklin~

“Semua berawal dari berani mencoba”

~Masyitha Sari Fadiah~



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji Syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Orang tua tersayang Ibu Qori'ah dan Ayah Yuli Moh. Santoso yang telah memberi dukungan moril maupun materi serta do'a untuk keberhasilan saya. Karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling tulus selain doa yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja tidak akan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua. Oleh karena itu, terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian Ayah Ibuku tercinta.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM dan bapak Yohanes Gunawan Wibowo SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan arahan, kritik, dan saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini, serta telah meluangkan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat dan teman dekat penulis. Tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak akan mungkin aku sampai di titik ini. Terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mewarnai selama masa perkuliahan kita.
5. Serta terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini dan seluruh civitas akademi di kampus tercinta.

Akhir kata, semoga apa yang saya kerjakan ini dapat bermanfaat bagi semua orang dan menjadi referensi yang dapat diterima serta bisa dikembangkan menjadi penelitian yang terus diperbaharui.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, biaya kuliah, kualitas layanan, dan *electronic word of mouth* (ulasan atau rekomendasi secara online) terhadap keputusan calon mahasiswa untuk kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah adanya perubahan jumlah mahasiswa baru yang berfluktuasi dan cenderung mengalami penurunan dari tahun ajaran 2021/2022 hingga 2024/2025. Oleh karena itu, penelitian ini membahas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan calon mahasiswa untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi, seperti kepercayaan terhadap kampus, biaya kuliah yang harus dibayar, kualitas layanan yang diberikan, serta rekomendasi atau ulasan yang beredar di internet. Penelitian ini melibatkan 292 mahasiswa baru sebagai responden dari sembilan fakultas di Universitas Muhammadiyah Jember. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan pendekataan *stratified random sampling*. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan (0,217), biaya kuliah (0,265), dan *electronic word of mouth* (0,129) memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan mahasiswa untuk kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember. Namun, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai uji statistiknya tidak memenuhi kriteria yang ditentukan. Secara simultan keempat variabel tersebut berpengaruh secara simultan terhadap keputusan kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember. Selain itu berdasarkan distribusi frekuensi jawaban, sebanyak 158 responden mendapatkan informasi melalui media sosial. Hal ini dapat menjadi langkah strategis bagi universitas untuk terus meningkatkan keempat variabel tersebut agar bisa meningkatkan minat kuliah calon mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jember.

Kata Kunci: Kepercayaan, biaya kuliah, kualitas layanan, *electronic word of mouth* keputusan kuliah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of trust, tuition fees, service quality, and electronic word of mouth (online reviews or recommendations) on prospective students' decisions to study at the University of Muhammadiyah Jember. The problem raised in this study is the fluctuating number of new students and tends to decrease from the 2021/2022 to 2024/2025 academic year. Therefore, this study discusses factors that can influence prospective students' decisions to continue their education to college, such as trust in the campus, tuition fees to be paid, quality of services provided, and recommendations or reviews circulating on the internet. This study involved 292 new students as respondents from nine faculties at the University of Muhammadiyah Jember. The sampling technique used probability sampling with a stratified random sampling approach. The data collected were analyzed using multiple linear regression methods. The results showed that trust (0.217), tuition fees (0.265), and electronic word of mouth (0.129) had a significant influence on students' decisions to study at the University of Muhammadiyah Jember. However, service quality does not have a significant effect because the statistical test value does not meet the specified criteria. Simultaneously, the four variables simultaneously influence the decision to study at the University of Muhammadiyah Jember. In addition, based on the frequency distribution of answers, as many as 158 respondents get information through social media. This can be a strategic step for the university to continue to improve the four variables in order to increase the interest of prospective students to study at the University of Muhammadiyah Jember.

Keywords: Trust, tuition fees, service quality, electronic word of mouth, college decisions.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Kepercayaan, Biaya Kuliah, Kualitas Layanan dan E-WOM Terhadap Keputusan Kuliah Di Universitas Muhammadiyah Jember". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa doa, bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan penuh rasa hormat dan tulus hati, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan di setiap langkah kehidupan penulis.
2. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi. M.Pd
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM Selaku Ketua Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Ibu Dr. Feti Fatimah, SE., MM Selaku Ketua Penguji yang telah memberikan masukan yang membangun dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM dan bapak Yohanes Gunawan Wibowo SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan arahan, kritik, dan saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini, serta telah meluangkan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
8. Kelas Manajemen A Angkatan 2021, teman-teman seperjuanganku yang telah memberikan semangat, warna, dan kebersamaan yang tak ternilai dalam masa perkuliahan, sukses selalu buat kalian dalam mengejar mimpi masing-masing.
9. Almaterku Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih atas kesempatan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan dalam mencapai kesempurnaan skripsi ini. Mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan dan bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, Februari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRAC	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Konsep Pemasaran Jasa	8
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	9
2.1.4 Kepercayaan	12
2.1.4.1 Faktor yang mempengaruhi kepercayaan	13
2.1.4.2 Indikator kepercayaan	14
2.1.5 Biaya Pendidikan (Kuliah).....	14
2.1.5.1 Penentuan biaya pendidikan dalam perguruan tinggi	15
2.1.5.2 Indikator biaya pendidikan (kuliah).....	15
2.1.6 Kualitas Layanan.....	15
2.1.6.1 Indikator kualitas layanan	16
2.1.7 <i>Electronic Word Of Mouth</i> (E-WOM)	17
2.1.7.1 Perbedaan WOM dengan E-WOM	17
2.1.7.2 Indikator <i>electronic word of mouth</i>	18
2.1.8 Keputusan Pembelian (Kuliah)	18
2.1.8.1 Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.....	18
2.1.8.2 Proses keputusan pembelian	19
2.1.8.3 Indikator Keputusan pembelian (Kuliah).....	20
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Konseptual.....	24
2.4 Hipotesis Penelitian	25

2.4.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Kuliah.....	25
2.4.2 Pengaruh Biaya Kuliah Terhadap Keputusan Kuliah	26
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Kuliah	26
2.4.4 Pengaruh <i>electronic word of mouth</i> Terhadap Keputusan Kuliah	27
2.4.5 Pengaruh Kepercayaan, Biaya Kuliah, Kualitas Layanan dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Kuliah Secara Simultan	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	29
3.1 Identifikasi Variabel	29
3.1.1 Variabel <i>independent</i> (Variabel bebas).....	29
3.1.2 Variabel <i>dependent</i> (Variabel terikat).....	29
3.2 Definisi Operasional Variabel	29
3.2.1 Variabel <i>independent</i> (bebas).....	29
3.2.2 Variabel <i>dependent</i> (Variabel Terikat)	31
3.3 Desain Penelitian	32
3.4 Jenis Data Penelitian.....	32
3.4.1 Data Primer.....	32
3.4.2 Data Sekunder.....	32
3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.5.1 Populasi.....	33
3.5.2 Sampel	33
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data	35
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	35
3.7.1.1 Uji Validitas	35
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	35
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.2.1 Uji Multikolinearitas.....	36
3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.7.2.3 Uji Normalitas.....	36
3.7.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	37
3.7.4 Uji Hipotesis	37
3.7.4.1 Uji Parsial (Uji t).....	37
3.7.4.2 Uji F (Simultan)	38
3.7.4.3 Uji Determinasi (R^2)	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Universitas Muhammadiyah Jember	39
4.1.1 Sejarah Universitas Muhammadiyah Jember	39
4.1.2 Struktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Jember	40
4.2 Hasil dan Analisis Data	43
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	43
4.2.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	48
4.3 Instrumen Data	54

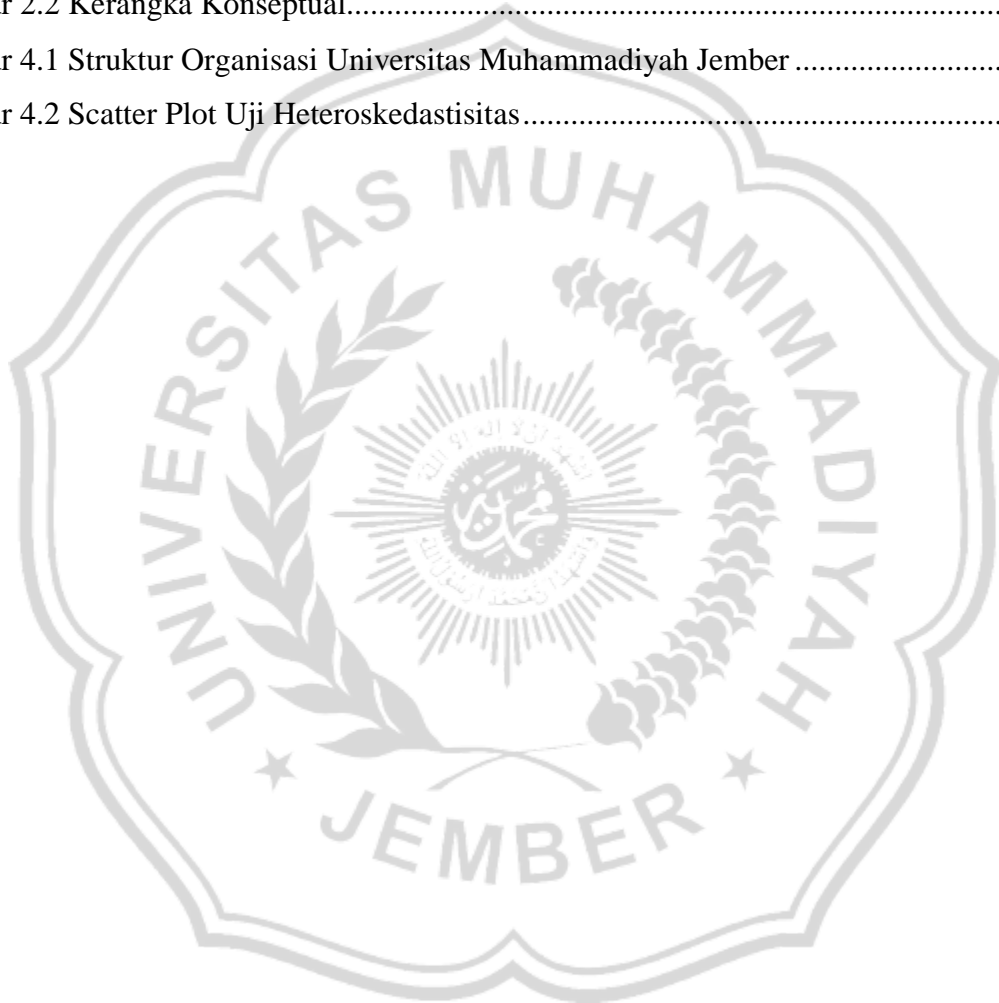
4.3.1 Uji Validitas.....	54
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.4.1 Uji Normalitas.....	55
4.4.2 Uji Multikolonieritas.....	56
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.5 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4.6 Uji Hipotesis.....	58
4.6.1 Uji t (Parsial).....	58
4.6.2 Uji F (Simultan).....	59
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	60
4.7 Pembahasan.....	60
4.7.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember.....	60
4.7.2 Pengaruh Biaya Kuliah Terhadap Keputusan Kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember.....	61
4.7.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember.....	63
4.7.4 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember.....	65
4.7.5 Pengaruh Kepercayaan, Biaya Kuliah, Kualitas Layanan dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember.....	66
BAB 5 PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Kampus di Kabupaten Jember.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa Setiap Fakultas Periode 2021/2022-2024/2025	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Tahun 2024	34
Tabel 3.2 Penilaian Skala <i>Likert</i>	35
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Fakultas	44
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Asal Sekolah	45
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Sumber Informasi yang Diperoleh.....	47
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan.....	48
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Biaya Kuliah	49
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Layanan	50
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel E-WOM	51
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Keputusan Kuliah	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Setiap Variabel	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas	56
Tabel 4.14 Uji Analisis Linier Berganda.....	57
Tabel 4.15 Uji t (Parsial)	58
Tabel 4.16 Uji F (Simultan).....	59
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 E-WOM di Media Sosial Universitas Muhammadiyah Jember	3
Gambar 1.2 Daftar Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember	4
Gambar 1.3 Hasil Pra Survey Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember	5
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	19
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Jember	41
Gambar 4.2 Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pengantar Kuisisioner.....	77
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 3. Hasil Uji SPSS.....	81
Lampiran 4. Surat Ijin Melakukan Penelitian.....	85
Lampiran 5. Hasil Distribusi Jawaban Responden Melalui <i>Google Form</i>	86
Lampiran 6. Data Primer Penelitian (Hasil Kuesioner).....	92
Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan Penelitian.....	107
Lampiran 8. Gambar R Tabel.....	109

