

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.