

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
POSITIVE WORD OF MOUTH PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION AND
POSITIVE WORD OF MOUTH ON THE STUDENTS
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA***

SKRIPSI



Disusun Oleh:

**SARTIKA APRILIASARI
20110410135**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
POSITIVE WORD OF MOUTH PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION AND
POSITIVE WORD OF MOUTH ON THE STUDENTS
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

**SARTIKA APRILIASARI
20110410135**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
POSITIVE WORD OF MOUTH PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION AND
POSITIVE WORD OF MOUTH ON THE STUDENTS
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA***

Diajukan oleh

**SARTIKA APRILIASARI
20110410135**

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

**Dr. Siti Dyah Handayani, SE, M.M
NIK : 143 012**

Tanggal, 17 April 2015

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
POSITIVE WORD OF MOUTH PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION AND
POSITIVE WORD OF MOUTH ON THE STUDENTS
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA***

Diajukan oleh
SARTIKA APRILIASARI
20110410135

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 17 April 2015
Yang terdiri dari

Rr. Sri Handari W, SE,M.Si.
Ketua Tim Penguji

Rini Juni Astuti, SE,M.Si.
Anggota Tim Penguji

Retno Widowati PA,M.Si.,Ph.D.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si.
NIK: 19660604199202143016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Sartika Apriliasari

Nomor mahasiswa : 20110410135

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN *POSITIVE WORD OF MOUTH* PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia bahwa karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 17 April 2015

SARTIKA APRILIASARI

MOTTO

MOTTO

رواهاالطزاننى. يُجِبُّاللَّهُ الْعَامِلَ إِذَا عَمِلَ أَنْتَحْسِنَ

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik”.

(HR. Thabrani)

"Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. “

(QS. At-Taubah: 105)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur Alhamdulillah kepada Tuhan Yang Maha Esa karya sederhana ini kupersembahkan untuk;

*Sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku
Tak henti-hentinya aku mengucapkan syukur alhamdulillah pada Mu
Serta shalawat dan salam kepada idola ku Rasulullah SAW
Semoga sebuah karya sederhana ini menjadi amal shaleh bagiku dan
menjadi kebanggaan bagi keluargaku tercinta
Ku persembahkan karya sederhana ini...
untuk belahan jiwa ku bidadari surgaku yang tanpamu aku bukanlah siapa-siapa
di dunia fana ini Ibundaku tersayang
serta orang yang menginjeksikan segala idealisme, prinsip, edukasi dan kasih sayang
berlimpah dengan perjuangan yang tidak pernah kenal lelah
dengan penuh kesabaran
dan pengertian luar biasa Ayahandaku tercinta
yang telah memberikan segalanya untukku
Kepada Adik-Adikku (Lulu Laelatunnuro) dan (Nida Khafiyya Azahra)
terima kasih tiada tara atas segala support yang telah diberikan selama ini dan
semoga Adik-adikku tercinta dapat menggapai keberhasilan juga di kemudian hari.
Kepada teman-teman seperjuangan khususnya rekan-rekan Manajemen D"11" yang tak bisa
tersebutkan namanya satu persatu terima kasih yang tiada tara ku ucapkan
Kepada Sahabat setiakku (Nana, Ica, Nur, teh Pipit, Pamen, Rasyid, dan Ujang)
syukuran banget atas supportnya baik itu moral & materil
Kepada Anak-Anak satu kontrakan "Green House" yang bersama-sama dalam tempat tinggal
yang telah dirasa suka duka kita lalui
(Vila, Erni, Ika, Putri, Lia, dan Isti)
Kepada Veri Widodo dan Gusni teman baikku yang telah berbagi ilmunya untuk
membimbingku dan mengajarku dalam proses analisis data.
Terakhir, untuk Nurcholiz seseorang yang spesial yang selalu menjaga hati dan selalu
memberikan support hingga menjadikanku lebih semangat lagi ketika menyelesaikan karya
sederhana ini.
Akhir kata, semoga skripsi ini membawa kebermanfaatan. Jika hidup bisa
kuceritakan di atas kertas, entah berapa banyak yang dibutuhkan hanya untuk kuucapkan
Terima kasih... :)*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan *Positive Word Of Mouth* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.** Informasi yang didapat dari penelitian ini sangat penting bagi institusi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam mengambil kebijakan di bidang kualitas layanan dalam rangka meningkatkan kepuasan dan *positive word of mouth* pada mahasiswa. Subjek penelitian adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dengan *Quota sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode angket dengan penyebaran kuesioner diperoleh 150 responden. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagai dimensi kualitas layanan mempunyai efek positif dan signifikan terhadap kepuasan dan *positive word of mouth*.

Kata Kunci : Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan dan *Positive Word of Mouth*.

ABSTRACT

This Study aims to identify the influence of service quality on satisfaction and positive word of mouth on the students of Faculty of Economics University of Muhammadiyah Yogyakarta. Information obtained from this study is very important for the institution as a material consideration in taking policy in the field of service quality on satisfaction and positive word of mouth on the student. The subjects in this study is the students of Faculty of Economics Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. The sampling technique with Quota Sampling. Method of data collection method using question from with the dissemination of the questionnaire obtained 150 respondents. Data analysis using Structural Equation Modeling (SEM). The results of this research show that tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy as a dimension of the quality service had a positive and significant effect on satisfaction and positive word of mouth.

Keywords: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, satisfaction, and positive word of mouth.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan karunia-Nya. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan *Positive Word Of Mouth* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Retno Widowati Purnama Asri, M.Si. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan, bimbingan serta nasehat selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepannya.

Yogyakarta, 16 April 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A.Landasan Teori	13
1. Kualitas Layanan.....	13
2. Kepuasan Pelanggan.....	17
3. <i>Positive Word of Mouth</i>	18

B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	22
D. Model Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Obyek dan Subyek penelitian	29
B. Jenis Data.....	29
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	35
1. Uji Validitas.....	35
2. Uji Reliabilitas.....	35
G. Metode Analisis Data	36
1. Analisis Pengembangan Model Berdasarkan Teori.....	37
2. Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Struktural.....	37
3. Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model	40
4. Menilai Identifikasi Model Struktural	40
5. Menilai Kriteria <i>Goodness-of-Fit</i>	41
6. Interpretasi dan Modifikasi Model.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum Subyek dan Obyek Penelitian.....	48
B. Karakteristik Responden penelitian.....	48
C. Deskripsi Variabel.....	51

D. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	54
E. Hasil Pengujian Statistik (Uji Hipotesis).....	57
F. Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Keterbatasan Penelitian.....	79
C. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Perbedaan antara pengertian kualitas barang dan kualitas jasa.....	13
2.2 Daftar Atribut-atribut dalam menilai kualitas keseluruhan jasa	15
3.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi.....	29
3.2 Indikator Variabel Penelitian.....	33
4.1 Karakteristik Responden.....	48
4.2 Derajat Setiap Penilaian Variabel.....	51
4.3 Penilaian responden terhadap indikator dari masing-masing variabel.....	51
4.4 Uji Validitas Variabel Bukti Fisik.....	54
4.5 Uji Validitas Variabel Keandalan.....	55
4.6 Uji Validitas Variabel Daya Tanggap.....	55
4.7 Uji Validitas Variabel Jaminan.....	53
4.8 Uji Validitas Variabel Empati.....	56
4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	56
4.10 Uji Validitas Variabel <i>Positive Word Mouth</i>	56
4.11 Uji Reliabilitas.....	57
4.12 Deskriptif Nilai Z-Score.....	59
4.13 Nilai <i>Mahalanobis Distance</i>	61
4.14 Pengujian Normalitas.....	63
4.15 Hubungan antar Variabel.....	65
4.16 Notes for Model.....	66
4.17 Hubungan antara Indikator dengan Variabel.....	68
4.18 Indikator Pengujian <i>Goodness of Fit</i>	70
4.19 <i>Modification Indices</i>	71
4.20 Output Hasil <i>Goodness of Fit Modifikasi</i>	72

DAFTAR GAMBAR

1.1 Peningkatan jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	9
2.1 Model Penelitian	28
3.1 Input Grafik	38
4.1 Alamat Asal	49
4.2 Jenis Kelamin.....	49
4.3 Tahun Angkatan.....	50
4.4 Program Studi.....	50
4.5 Model Penelitian.....	64