

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA GETOK TULAR
MAHASISWA DI UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Lilis Sarifah

20.92.0292

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA GETOK TULAR
MAHASISWA DI UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
SKRIPSI**

untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Kewirausahaan



Disusun oleh:

Lilis Sarifah

20.92.0292

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan pada
Getok Tular Mahasiswa di Universitas Amikom Yogyakarta**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Lilis Sarifah
20.92.0292

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 9 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,



Dr. Eny Ariyanto, S.E., M.Si.,
NIK. 190302713

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan pada
Getok Tular Mahasiswa di Universitas Amikom Yogyakarta**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Lilis Sarifah
20.92.0292

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada 19 Agustus 2024

Nama Penguji

Tanti Prita Hapsari S.E.,M.SI
NIK. 190302303

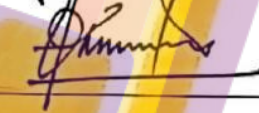
Reza Widhar Pahlevi S.E.,M.M
NIK. 190302587

Dr. Eny Ariyanto S.E.,M.Si.,
NIK. 190302713

Tanda Tangan







Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kewirausahaan (S. Bns)
19 Agustus 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 17 Agustus 2024



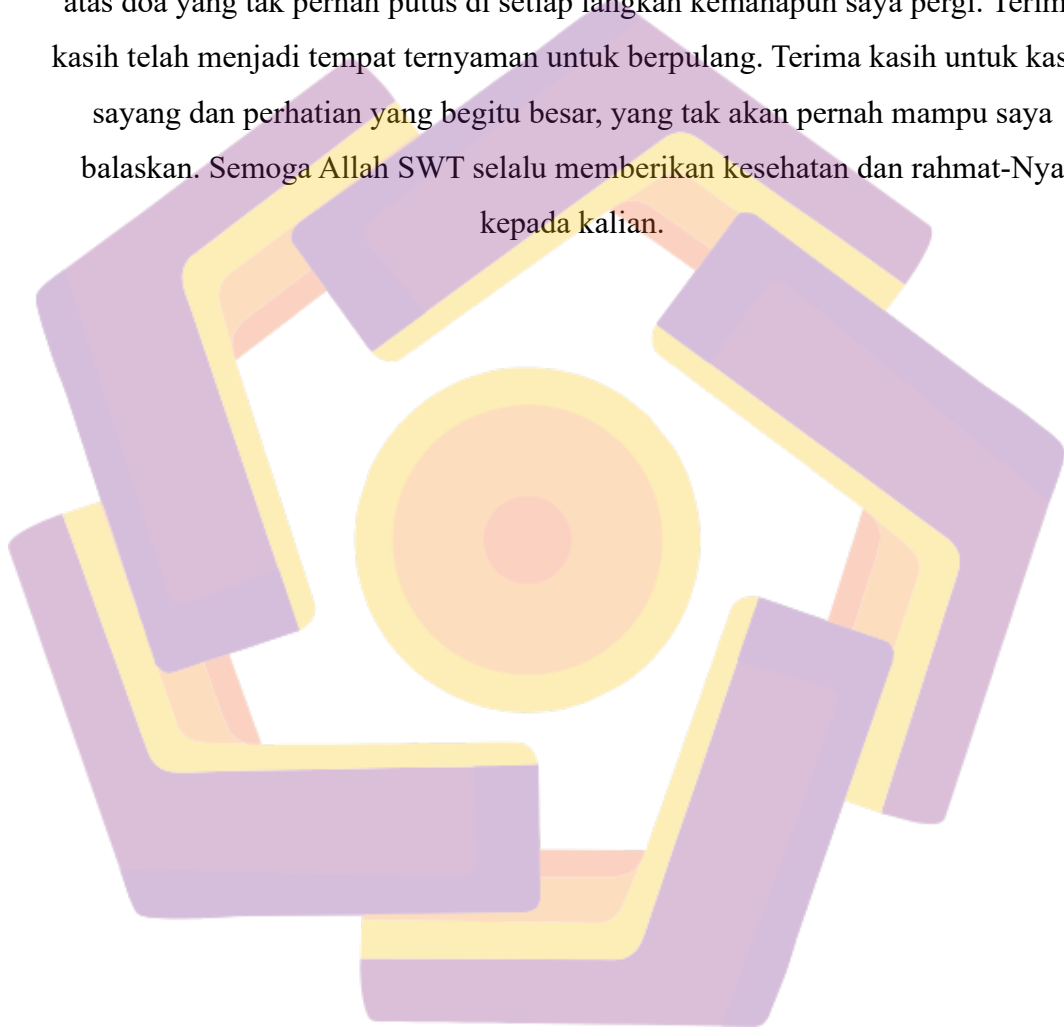
Handwritten signature of Lilis Sarifah.

Lilis Sarifah
NIM. 20.92.0292

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk Bapa, Mama, Mba Eti, Mas Tulus, Yuyu Sanah, Mingmong, Aa Adi, dan
Kaihan

Terima kasih untuk setiap dukungan dan motivasinya selama ini. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus di setiap langkah kemanapun saya pergi. Terima kasih telah menjadi tempat ternyaman untuk berpulang. Terima kasih untuk kasih sayang dan perhatian yang begitu besar, yang tak akan pernah mampu saya balaskan. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan rahmat-Nya kepada kalian.



KATA PENGANTAR

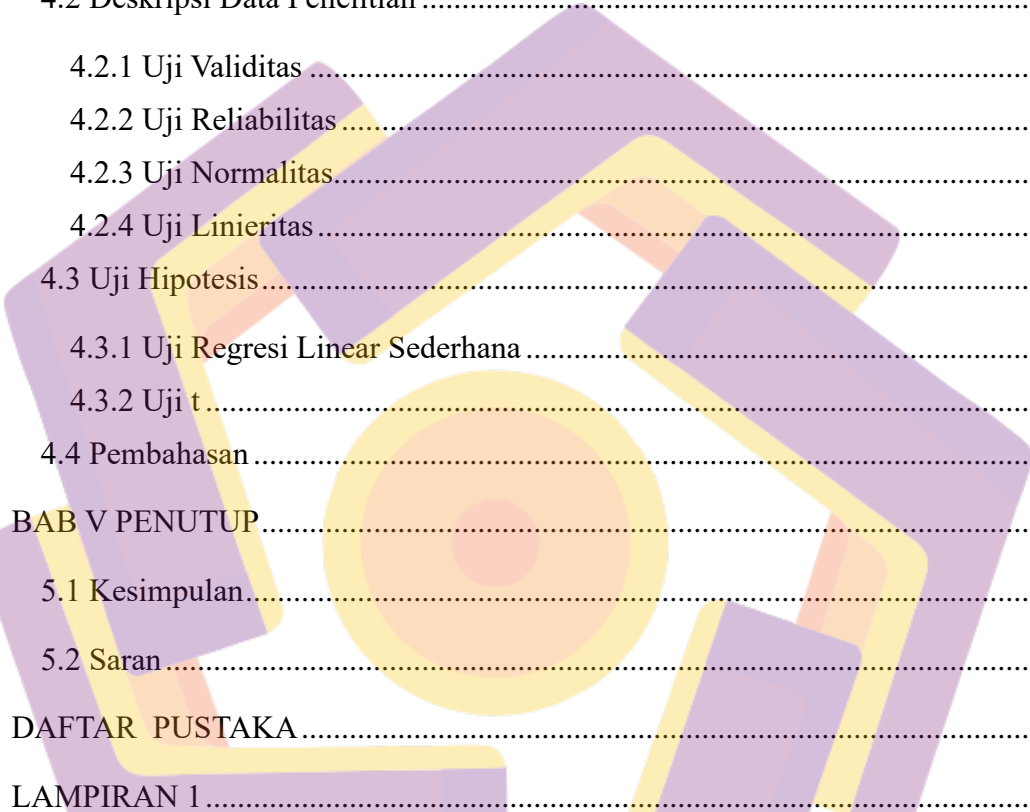
Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir. Skripsi ini saya tulis dalam rangka mengamalkan ilmu yang di dapat selama masa perkuliahan sekaligus guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kewirausahaan dan lulus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Amikom Yogyakarta. Selama proses penulisan skripsi, saya mendapat bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, MM. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta beserta staff dan jajarannya.
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Eny Ariyanto, S.E., M.Si, selaku pembimbing akademis yang telah sabar dan teliti mengarahkan serta memberi motivasi selama proses penulisan skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya yang telah mengizinkan saya menempuh pendidikan di Universitas Amikom Yogyakarta, serta doa dan dukungannya yang tak pernah putus dari awal hingga saat ini.
5. Mba Bekti, Mas Tulus dan Yuyu Sanah yang senantiasa memberikan motivasi dan penyemangat selama penulisan tugas akhir saya.
6. Mingmong dan Aa Adi yang saya sayangi.
7. Kaindut yang menjadi penghibur dan sangat saya sayangi.
8. Fifi sahabat yang selalu kebersamai selama di perantauan.
9. Isna dan Anja sahabat yang selalu memberikan doa, semangat dan senantiasa memberikan bantuannya selama ini.
10. Seluruh partisipan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
11. Dan teman-teman Kewirausahaan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA GETOK TULAR MAHASISWA UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
SUMMARY	xiii
RINGKASAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	2
1.3.1 Tujuan Penelitian	2
1.3.2 Manfaat penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	4
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	4
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.4 Definisi Getok Tular	5

2.1.5 Dimensi Getok Tular.....	6
2.1.6 Indikator Getok Tular	6
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Kerangka Berpikir	11
2.4 Hipotesis	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Desain Penelitian	13
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
3.3 Populasi dan Sampel	13
3.3.1 Populasi.....	13
3.3.2 Sampel	14
3.4 Pengambilan Data.....	15
3.5 Pengolahan Data.....	15
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	15
3.6.1 Variabel Bebas	15
3.6.2 Variabel Terikat.....	16
3.7 Instrumen Penelitian.....	16
3.8 Skala Pengukuran	19
3.9 Uji Coba Instrumen Penelitian	20
3.9.1 Uji Validitas	20
3.9.2 Uji Reliabilitas	21
3.10 Analisis Data.....	22
3.10.1 Uji Normalitas.....	22
3.10.2 Uji Linieritas	22
3.11 Uji Hipotesis	22
3.11.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	22
3.11.2 Uji t	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25



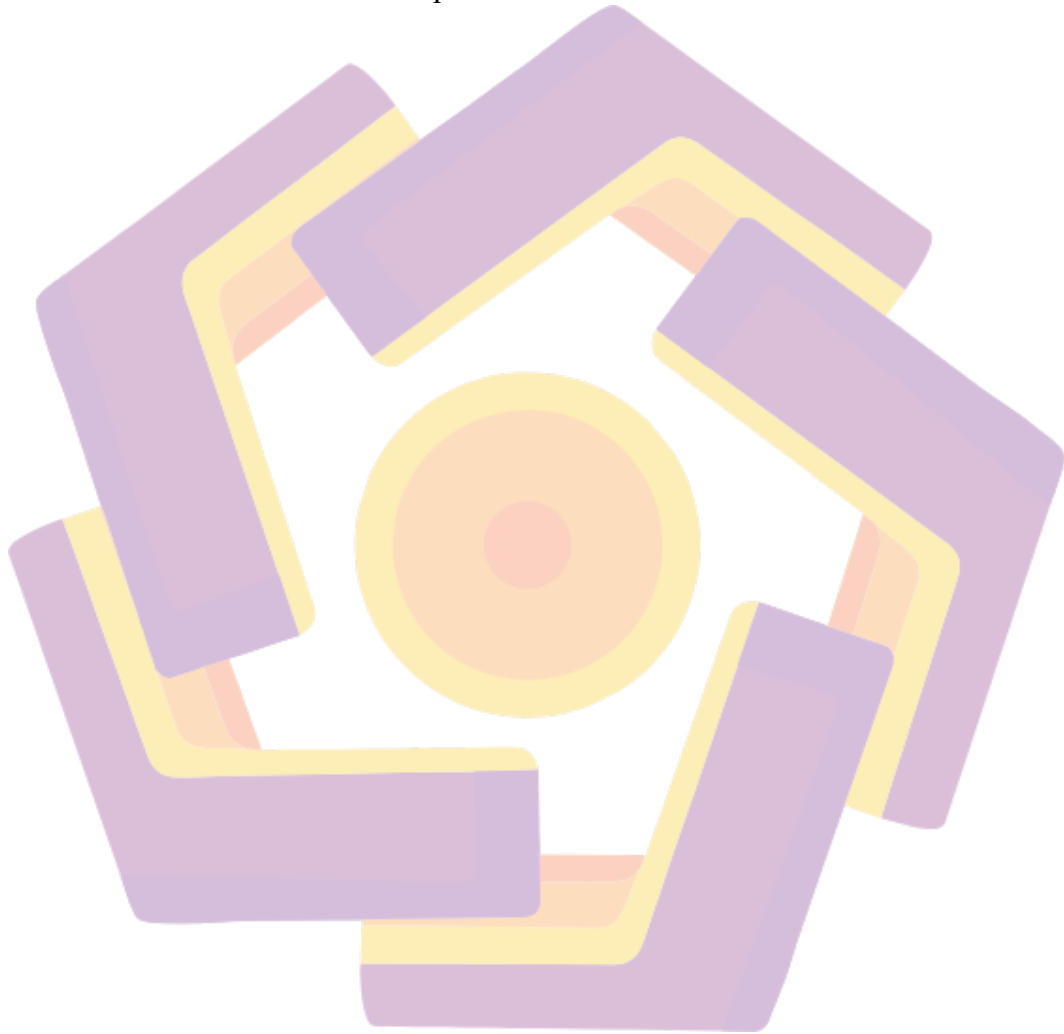
4.1 Karakteristik Responden	25
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
4.1.2 Berdasarkan Usia	26
4.1.3 Berdasarkan Program Studi	26
4.1.4 Berdasarkan Akif Semester Mahasiswa.....	27
4.2 Deskripsi Data Penelitian	28
4.2.1 Uji Validitas	28
4.2.2 Uji Reliabilitas	29
4.2.3 Uji Normalitas.....	29
4.2.4 Uji Linieritas	31
4.3 Uji Hipotesis.....	32
4.3.1 Uji Regresi Linear Sederhana	32
4.3.2 Uji t	33
4.4 Pembahasan	34
BAB V PENUTUP	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN 1	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	16
Tabel 3. 2 Skala Likert	20
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	28
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas.....	29
Tabel 4. 4 Hasil Uji Linieritas	31
Tabel 4. 5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	32
Tabel 4. 6 Hasil Uji t	33
Tabel 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	26
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Aktif Semester	27



SUMMARY

This research is quantitative associative research which aims to prove the analysis of the influence of service quality on student communication at Amikom University Yogyakarta. The research population is students from all study programs at Amikom University, Yogyakarta. The number of samples taken was 111 using convenience sampling techniques. Data were collected by distributing questionnaires and analyzed using simple linear regression analysis using tools in the form of Microsoft Excel and SPSS. The results of research data analysis found that the service quality variable had a significant positive influence with moderate strength on the infectious disease variable with a correlation value of 0.49. And the coefficient value is 0.243, which means that 24.3% of the infectious disease variable is influenced by the service quality variable, the rest is influenced by other variables not included in the research.

Key words: service quality, word of mouth, university

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kuantitatif yang bertujuan untuk membuktikan analisis pengaruh kualitas pelayanan pada getok tular mahasiswa di Universitas Amikom Yogyakarta. Populasi penelitian yaitu mahasiswa seluruh prodi di Universitas Amikom Yogyakarta. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 111 mahasiswa menggunakan teknik *convenience sampling*. Pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana menggunakan alat bantu berupa *Microsoft Excel* dan *SPSS*. Hasil analisis data penelitian ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan dengan kekuatan sedang terhadap variabel getok tular dengan nilai korelasi sebesar 0,49. Dan nilai koefisien sebesar 0,243 yang artinya, 24,3% variabel getok tular dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Kata kunci: kualitas pelayanan, getok tular, universitas