

**PERAN KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA DALAM HUBUNGAN KAUSAL
ANTARA KREDIBILITAS INFORMASI DAN SUMBER INFORMASI DALAM
HAL PENGAMBILAN KELAS DENGAN *WORD-OF-MOUTH COMMUNICATION***

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Arini Adiputri

NPM: 06 03 16536

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA,
JUNI 2011**

SKRIPSI

PERAN KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA DALAM HUBUNGAN KAUSAL
ANTARA KREDIBILITAS INFORMASI DAN SUMBER INFORMASI DALAM
HAL PENGAMBILAN KELAS DENGAN *WORD-OF-MOUTH COMMUNICATION*



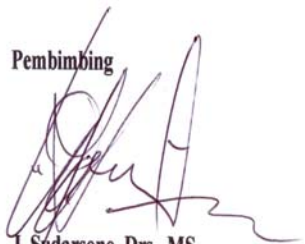
Disusun Oleh:

Arini Adiputri

NPM: 06 03 16536

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing


J. Sudarsono, Drs., MS

18 April 2011

SKRIPSI

**PERAN KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA DALAM HUBUNGAN KAUSAL
ANTARA KREDIBILITAS INFORMASI DAN SUMBER INFORMASI DALAM
HAL PENGAMBILAN KELAS DENGAN *WORD-OF-MOUTH COMMUNICATION***

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Arini Adiputri

NPM: 06 03 16536

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 03 Juni 2011 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Drs. Gunawan Jiwanto, MBA

Anggota Panitia Penguji

Drs. Ign Sukirno, MS

Drs. J. Sudarsono, MS

Yogyakarta, 03 Juni 2011

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE., M.T.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PERAN KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA DALAM HUBUNGAN KAUSAL
ANTARA KREDIBILITAS INFORMASI DAN SUMBER INFORMASI DALAM
HAL PENGAMBILAN KELAS DENGAN *WORD-OF-MOUTH COMMUNICATION***

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 18 April 2011

Yang menyatakan,



Arini Adiputri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menjalani seluruh proses perkuliahan, termasuk penyelesaian tugas akhir, yang berjudul “Peran Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam Hubungan Kausal antara Kredibilitas Informasi dan Sumber Informasi dalam hal Pengambilan Kelas dengan *Word-of-Mouth Communication*” ini, dalam rangka memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi.

Adapun rencana awal ide penulisan skripsi ini adalah “Komunikasi *Word-of-Mouth* Positif dan Negatif dalam hal Pengambilan Kelas oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta”, tetapi Bpk. J. Sudarsono, Drs., M.S., selaku dosen pembimbing skripsi ini, memberikan ide yang sangat menarik, yakni tentang peran kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam hubungan kausal antara kredibilitas informasi dan sumber informasi dalam hal pengambilan kelas dengan *word-of-mouth communication*. Bagi penulis, judul tersebut sangat efektif dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, karena fokus penelitian yang menjadi lebih spesifik dan terarah, serta teknik pengambilan sampel yang dibutuhkan menjadi sangat sederhana.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada orang - orang yang telah mendoakan, membantu dan

mendukung penulis selama proses penyelesaian skripsi ini. Adapun ungkapan terima kasih tersebut ditujukan terutama kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang tidak pernah berhenti melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, terutama selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak J. Sudarsono, Drs., M.S., selaku Dosen Pembimbing, yang dengan penuh kesabaran, telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Segenap Dosen dan karyawan bagian akademik, tata usaha, karyawan pengajaran dan karyawan perpustakaan, yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Suami, Papa, Mama, Mami dan Kakak tercinta, yang senantiasa mendukung dan menguatkan penulis baik selama menjalani proses perkuliahan maupun selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Sahabat - sahabat penulis, terutama Nyssa, Rina, Sally, Ian, Mael, Maria, Irene, Bernadette, Christin dan Andri. Terima kasih atas dukungan kalian kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang telah membantu penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, semoga apa yang penulis sajikan dalam skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 18 April 2011

Penulis

MOTTO

진짜 위험한 것은 아무것도 하지 않은 것이다

당신 자신을 믿어라,

그러면 그 무엇도 당신을

막지 못할 것이다

높은

기대치야말로

모든 것의 열쇠다

믿어라. 그러면 마법이 따를 것이다

기억하라. 뭔가 다른 결과를 원한다면 뭔가 다른

일을 해야 한다는 것을

사랑 하는 사람 : 아리니



This work is presented to:

My Lord Jesus, My Lovely husband,

My Lecture,

My father, Mother, Step-mother and Step-father,

and also My Self

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
INTISARI	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.6. Sistematika Penulisan Laporan	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Mahasiswa sebagai Konsumen Internal	15
2.2. Pengambilan Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Kelas	15
2.2.1. Faktor - faktor Penentu Pengambilan Keputusan.....	17
2.2.2. Fase - fase Pengambilan Keputusan.....	19
2.3. Kredibilitas Informasi dan Sumber Informasi dalam Proses Pengambilan Kelas	19
2.4. <i>Word of Mouth Communication</i>	20
2.4.1. Proses <i>Word of Mouth Communication</i>	21
2.3.2. Menciptakan <i>Word of Mouth Communication</i>	23
2.5. <i>Word of Mouth Communication</i> dalam Perilaku Konsumen	25
2.6. Kepuasan Konsumen.....	26
2.7. Penelitian Terdahulu	29
2.8. Hipotesis.....	30
2.9. Model Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.3.1. Populasi	38
3.3.2. Sampel.....	41
3.4. Variabel Penelitian	42
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	43

3.6. Instrumen Penelitian	43
3.7. Metode Pengujian Instrumen	45
3.7.1. Uji Validitas	46
3.7.2. Uji Reliabilitas	50
3.8. Metode Analisis Data	54
3.8.1. Analisis Persentase.....	55
3.8.2. Uji <i>Chi Square</i>	56
3.8.3. Analisis Regresi	58
3.8.3.1. Regresi Berganda.....	59
3.8.3.2. Uji F.....	60
3.8.3.3. Uji T.....	62
3.8.3.4. Koefisien Determinasi (r^2).....	64
3.8.3.5. <i>Adjusted r²</i>	65
3.8.3.6. <i>Standardization</i>	66
3.8.3.7. <i>Unstandardized</i>	66
3.8.3.8. Analisis Pemediasian	66
3.8.3.9. Analisis Pemoderasian.....	68
3.8.4. <i>One Sample T-test</i>	71
3.8.5. <i>One Way ANOVA</i>	73
BAB 1V ANALISIS DATA	75
4.1. Profil Responden	76
4.2. Analisis <i>Chi-Square</i>	81
4.3. Analisis Regresi Mediasi.....	85

1. Pengaruh Kredibilitas Sumber Informasi dan Kredibilitas Informasi terhadap <i>Word-of-Mouth Communication</i>	86
2. Pengaruh Kredibilitas Sumber Informasi dan Kredibilitas Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa	88
3. Pengaruh Kredibilitas Sumber Informasi, Kredibilitas Informasi dan Kepuasan Mahasiswa terhadap <i>Word-of-Mouth Communication</i>	89
4.4. Model Mediasi Hasil Penelitian	90
4.5. Analisis Regresi Moderasi	92
4.5.1. Pengaruh Kredibilitas Informasi terhadap Kepuasan yang Dimoderasi oleh Kepemilikan Teman	93
4.5.2. Pengaruh Kredibilitas Informasi terhadap <i>Word-of-Mouth</i> <i>Communication</i> yang Dimoderasi oleh Kepuasan	94
4.6. Analisis <i>One Sample T-test</i>	94
1. Perbedaan Indikator - indikator Kredibilitas Sumber Informasi Berdasarkan <i>Grand Mean</i> Kredibilitas Sumber Informasi	96
2. Perbedaan Indikator - indikator Kredibilitas Informasi Berdasarkan <i>Grand Mean</i> Kredibilitas Informasi	97
3. Perbedaan Indikator - indikator Kepuasan Informasi Berdasarkan <i>Grand Mean</i> Kepuasan	98
4. Perbedaan Indikator - indikator <i>Word-of-Mouth Communication</i> Berdasarkan <i>Grand Mean Word-of-Mouth Communication</i>	99

4.7. Perbedaan Derajat Penilaian Perseptif Mahasiswa atas Kredibilitas	
Sumber Informasi, Kredibilitas Informasi, Kepuasan Mahasiswa dan	
<i>Word-of-Mouth Communication</i>	100
1. Perbedaan Derajat Penilaian Perseptif Kredibilitas Informasi	
Berdasarkan Perbedaan IPK	100
2. Perbedaan Derajat Penilaian Perseptif Kepuasan Mahasiswa	
Berdasarkan Perbedaan Kepemilikan Teman	101
4.8. Pembahasan	102
BAB V PENUTUP	104
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Rekomendasi	108
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	109
5.4. Penelitian Selanjutnya	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Hasil Uji Validitas Tahap I	47
Tabel 3.2.	Hasil Uji Validitas Tahap II	49
Tabel 3.3.	Hasil Uji Reliabilitas Tahap I.....	52
Tabel 3.4.	Hasil Uji Reliabilitas Tahap II	53
Tabel 4.1.1.	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.1.2.	Persentase Responden Berdasarkan Program Studi.....	77
Tabel 4.1.3.	Persentase Responden Berdasarkan Angkatan.....	78
Tabel 4.1.4.	Persentase Responden Berdasarkan Semester	78
Tabel 4.1.5.	Persentase Responden Berdasarkan Cuti Kuliah	79
Tabel 4.1.6.	Persentase Responden Berdasarkan IPK.....	80
Tabel 4.1.7.	Persentase Responden Berdasarkan Senang Berorganisasi	80
Tabel 4.1.8.	Persentase Responden Berdasarkan Kepemilikan Teman	81
Tabel 4.2.1.	Hubungan Antara Jenis Kelamin dan Cuti Kuliah.....	82
Tabel 4.2.2.	Hubungan Antara Jenis Kelamin dan IPK	82
Tabel 4.2.3.	Hubungan Antara Program Studi dan Kesenangan Berorganisasi	83
Tabel 4.2.4.	Hubungan Antara Senang Berorganisasi dan Memiliki Banyak Teman.....	84
Tabel 4.3.1.	Pengaruh Kredibilitas Sumber Informasi dan Kredibilitas Informasi Terhadap <i>Word-Of-Mouth Communication</i>	86
Tabel 4.3.2.	Pengaruh Kredibilitas Sumber Informasi dan Kredibilitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	88

Tabel 4.3.3.	Pengaruh Kredibilitas Informasi, Kredibilitas Sumber Informasi dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap <i>Word-of-mouth Communication</i> .	89
Tabel 4.5.1.	Pengaruh Kredibilitas Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Dimoderasi oleh Kepemilikan Teman.....	93
Tabel 4.5.2.	Pengaruh Kredibilitas Informasi terhadap <i>Word-of-Mouth</i> yang Dimoderasi oleh Kepuasan	94
Tabel 4.6.1.	Penilaian Perseptif mahasiswa atas kredibilitas sumber informasi, kredibilitas informasi, kepuasan mahasiswa dan <i>word-of-mouth communication</i>	95
Tabel 4.6.2.	Perbedaan Indikator - indikator Kredibilitas Sumber Informasi Berdasarkan <i>Grand Mean</i> Kredibilitas Sumber Informasi	96
Tabel 4.6.3.	Perbedaan Indikator - indikator Kredibilitas Informasi Berdasarkan <i>Grand Mean</i> Kredibilitas Informasi.....	97
Tabel 4.6.4.	Perbedaan Indikator - indikator Kepuasan Berdasarkan <i>Grand Mean</i> Kepuasan.....	98
Tabel 4.6.5.	Perbedaan Indikator - Indikator <i>Word-of-Mouth Communication</i> Berdasarkan <i>Grand Mean Word-of-Mouth Communication</i>	99
Tabel 4.7.1.	Perbedaan Derajat Penilaian Perseptif Kredibilitas Informasi Berdasarkan Perbedaan IPK.....	100
Tabel 4.7.2.	Perbedaan Derajat Penilaian Perseptif Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Perbedaan Kepemilikan Teman	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model <i>Word-of-Mouth</i> Tradisional	22
Gambar 2.2.	Model Komunikasi <i>Word-of-Mouth</i>	23
Gambar 2.3.	Model Kerangka Pemikiran Penelitian	36
Gambar 3.1.	Hubungan antara Variabel Independen, Mediator dan Variabel Dependen	67
Gambar 3.2.	Variabel Moderasi.....	68
Gambar 4.4.1.	Model Hubungan antara Kredibilitas Sumber Informasi dan Kredibilitas Informasi, serta Kepuasan Mahasiswa dengan <i>Word-of- Mouth Communication</i>	91

DAFTAR LAMPIRAN

- 
- Lampiran 1 : Kuesioner *Pilot Study* 1
- Lampiran 2 : Hasil *Pilot Study* 1
- Lampiran 3 : Kuesioner *Pilot Study* 2
- Lampiran 4 : Hasil *Pilot Study* 2
- Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 : Data Responden
- Lampiran 7 : Uji Persentase
- Lampiran 8 : Uji Chi Square
- Lampiran 9 : Uji Regresi
- Lampiran 10 : Uji One Sample T-test
- Lampiran 11 : Uji Independent Sample T-test
- Lampiran 12 : Uji One Way ANOVA
- Lampiran 13 : Tabel R

**PERAN KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA DALAM HUBUNGAN
KAUSAL ANTARA KREDIBILITAS INFORMASI DAN SUMBER
INFORMASI DALAM HAL PENGAMBILAN KELAS DENGAN WORD-
OF-MOUTH COMMUNICATION**

**Disusun Oleh:
Arini Adiputri
NPM: 06 03 16536**

Pembimbing Utama

J. Sudarsono, Drs., M.S.

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam hubungan kausal antara kredibilitas informasi dan sumber informasi dalam hal pengambilan kelas dengan *word-of-mouth communication*. Dalam hal ini, kepuasan memegang peranan ganda, yakni sebagai variabel mediasi dan variabel moderasi. Sebagai variabel mediasi, kepuasan berperan memediasi sebagian hubungan kausal antara kredibilitas informasi dan kesediaan mahasiswa dalam melakukan *word-of-mouth communication*. Sedangkan sebagai variabel moderasi, kepuasan memperkuat hubungan kausal antara kredibilitas informasi dan kesediaan mahasiswa dalam melakukan *word-of-mouth communication*. Adapun hasil analisis menunjukkan bahwa kredibilitas informasi dan sumber informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kesediaan mahasiswa untuk melakukan *word-of-mouth communication*. Selain itu, kredibilitas informasi dan sumber informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan. Selanjutnya, kepemilikan teman memoderasi hubungan kausal antara kredibilitas informasi dan *word-of-mouth communication*. Selanjutnya, perbedaan penilaian kredibilitas informasi, kredibilitas sumber informasi, kepuasan dan *word-of-mouth communication* terjadi jika ditinjau dari IPK dan kepemilikan teman.

Kata kunci: Kredibilitas informasi, kredibilitas sumber informasi, kepuasan, *word-of-mouth communication*