

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT ATAU *WORD OF
MOUTH COMMUNICATION* (WOM) PADA SISWA ILP
PANGLIMA POLIM JAKARTA**

LARAS ANDYNI

8135102963



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan**

PROGAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA

JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

JUNI, 2014

**THE CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY WITH
WORD OF MOUTH COMMUNICATION AT THE STUDENTS
OF ILP PANGLIMA POLIM JAKARTA**

LARAS ANDYNI

8135102963



**This Skripsi is written to fulfill part of the requirement to achieve bachelor of
education degree**

STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION

MAJORING OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

JUNI, 2014

ABSTRAK

LARAS ANDYNI. 8135102963. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Komunikasi dari Mulut ke Mulut atau *Word of Mouth Communication (WOM)* pada siswa ILP Panglima Polim Jakarta. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni. 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan berdasarkan data atau fakta yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, *reliable*) tentang hubungan antara kualitas pelayanan (*service quality*) dengan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) pada siswa ILP Panglima Polim Jakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Penelitian ini dilakukan di ILP Panglima Polim Jakarta, selama empat bulan terhitung sejak Maret 2014 sampai dengan Juni 2014. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa ILP Panglima Polim Jakarta. Populasi terjangkaunya adalah siswa ILP Panglima Polim Jakarta pada *class program general english* yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 78 orang berdasarkan tabel Isac dan Michael dengan taraf kesalahan 5%.

Teknik analisis data dimulai dengan mencari persamaan regresi sederhana, dimana persamaan regresi yang diperoleh adalah $\hat{Y} = 40,50 + 0,38X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X ($Y - \hat{Y}$) dengan uji liliefors diperoleh $L_{hitung} = 0,0753$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 78$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,1003. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran regresi Y atas X ($Y - \hat{Y}$) berdistribusi normal. Uji linearitas regresi diperoleh $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $F_{hitung} = 0,79 < F_{tabel} = 1,72$, sehingga disimpulkan bahwa model persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $F_{hitung} = 28,16 > F_{tabel} = 3,96$, artinya model persamaan regresi tersebut berarti. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson diperoleh $r_{xy} = 0,520$. Selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji-t dan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $t_{hitung} = 5,307 > t_{tabel} = 1,67$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth communication*. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 27,04% yang menunjukkan bahwa 27,04% variasi komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth communication* ditentukan oleh kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini telah membuktikan adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth communication* pada siswa ILP Panglima Polim Jakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Komunikasi dari Mulut ke Mulut

ABSTRACT

LARAS ANDYNI. 8135102963. *The Correlation between Service Quality with Word of Mouth Communication at The Students ILP Panglima Polim Jakarta. Thesis, Jakarta. Study Program of Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2014.*

The purpose of this research is to obtain valid and reliability datas or facts about the possibility correlation service quality with word of mouth communication at the students ILP Panglima Polim Jakarta.

The research used survey method with the correlational approach. The research was conducted at ILP Panglima Polim Jakarta for four months from March 2014 until June 2014. The population in this study are the students ILP Panglima Polim Jakarta, where as the possible populations were 100 students of class program general english. The technique which is used in gathering the sample was simple random sampling about 78 students.

According to statistical computation, the regression equation is $\hat{Y} = 40,50 + 0,38X$. Test requirements analysis of the normality test error of estimated regression of Y on X ($Y - \hat{Y}$) to produce L_{count} liliefors test = 0,0753, while the L_{table} for $n = 78$ at 0,05 significant level is 0,1003. Because the $L_{count} < L_{table}$ then an error of estimated regression of Y on X ($Y - \hat{Y}$) is normally distributed. Testing linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is $F_{count} = 0,79 < F_{table} = 1,72$, so it was concluded that the linear equation regression. From test significance regression produces $F_{count} > F_{table}$, which is $F_{count} = 28,16 > F_{table} = 3,96$, meaning that the regression equation is significant. Product Moment correlation coefficient of Pearson generating $r_{xy} = 0,520$, it indicates there's a positive correlation between service quality with word of mouth communicaion. There after performed the test significance correlation coefficient using the t-test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, which is $t_{count} = 5,307 > t_{table} = 1,67$. The coefficient of determination obtained for 27,04% which shows that 27,04% of the variation of word of mouth communication is determined by the service quality.

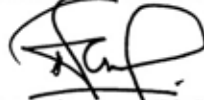
The result of this research has proved the existence of a positive correlation between service quality with word of mouth communication at the students ILP Panglima Polim Jakarta.

Keywords: *Service Quality, Word of Mouth Communication*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



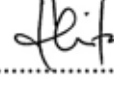
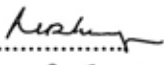

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus.

NIP.196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si.</u> NIP. 195311171982032001	Ketua Penguji		26-06-14
2. <u>Dr. Corry Yohana, M.M.</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		26-06-14
3. <u>Dita Puruwita, S.Pd.M.Si.</u> NIP. 198209082010122004	Sekretaris		26-06-14
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si.</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing I		26-06-14
5. <u>Dra. Rochyati Sukmadi, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Pembimbing II		26-06-14

Tanggal Lulus : 26 Juni 2014

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2014
Yang membuat pernyataan



Laras Andyni
8135102963

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"I believe in God, but not as one thing, not as an old man in the sky. I believed that what people call God is something in all of us. I believed that what Jesus and Mohammed and Buddha and all the rest said was right. It's just that the translation have gone wrong"

-John Lenon-

"Kepada waktu yang tidak ingin melambat sedikitpun, terimakasih telah mengajariku untuk lebih berlari mengejarmu"

"Raja adalah penguasa, penguasa adalah raja"

Dengan mengucapkan syukur kepada ALLAH SWT, Shalawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad SAW beserta Keluarga dan Para Sahabat.

Ku persembahkan skripsi ini untuk ayah ku bapak suyatno, ibu ku ibu ii iryanah, kakak ku yudha pratama dan keluargaku, sahabat-sahabat tercinta, Tata Niaga 2010, para dosen yang terhormat dan almamater tercinta Universitas Negeri Jakarta.

Thank you for everything.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Komunikasi dari Mulut ke Mulut atau *Word of Mouth Communication* (WOM) pada Siswa ILP Panglima Polim Jakarta.** Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang dengan ketulusan dan keikhlasan serta kerendahan hatinya selalu memberkan arahan, motivasi, saran dan bimbingan kepada peneliti sampai akhir penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Rochyati Sukmadi M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu nya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang dengan ketulusan dan keikhlasan serta kerendahan hatinya selalu memberikan arah, motivasi, saran dan bimbingan kepada peneliti sampai akhir penyusunan skripsi.
3. Ibu Dra. Tjutju Fatimah M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
5. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalamannya kepada peneliti.

7. Ayah dan Ibu serta kakak, kakak ipar dan keponakanku tercinta Altaf Faras Athaila Pratama dan Adevaa Khaylatisha Azzahra, Ibu Yusmaniar dan Apriana yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil.
8. Kak Barry, Karyawan ILP Panglima Polim yang telah banyak membantu peneliti dalam memperoleh data penelitian.
9. Kepada teman-teman Pendidikan Tata Niaga Reg dan Non Reg 2010, UKM UNJ & HUMAS UNJ, Marini Fitriyanti, Bemy Catunawa Pamungkas, M. Emil Silvan, Arif Nurochman, Alfian Rinaldy, Puja Prasetya, Putri Agustina Simatupang, Noerlia Agustina Rachman, Yunita Amalia, Fisi Liana Aziza, Hilda Fauziah, Herlin Yusnita, Mira Febtriana Sari, Anisa Apriasari, Aina Bella Descha Monica, Dea Anindhita Ayuningtyas, Citra Pertiwi Ilham, Mam Widya Parimitha, Pak Nino, Astie T, Bang Jimmy Silitonga, Niki Segara, Irfan Hakim, Dwi Anggi Pradipta, Mia Hestiana Adhitya, Nabila Nilawati, Asriyani Medina, Firtri Nurhayati Somadin, Suci Lestari, Dina Amalia, Princes Miranti, Ibnu Sina, Daniel Christian Naibaho, Leonard Ezra, Deny Pajak, Syaiful Amry, Galih T, M.Yusuf, Azman M, Oky Darmawan dan Tara Ferakanita kalian telah memberikan makna pertemanan, persahabatan dan kekeluargaan bagi peneliti.
10. Aldy Primananda, terimakasih atas semangat, kasih sayang dan cinta nya.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kebaikan praktikan dikemudian hari.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, Juni 2014

Peneliti