

PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS LULUSAN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIE BINA KARYA TEBING TINGGI)

Rumiris Siahaan

Dosen STIE Bina Karya Tebing Tinggi

jordanambarita8@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Word of mouth* dan Kualitas Lulusan terhadap Pengambilan Keputusan Mahasiswa memilih jurusan manajemen. Setelah dilakukan analisis dilihat dari pengujian Regresi linier berganda $Y = 9,480 + 0,558X_1 + 0,372X_2$ menunjukkan bahwa dari persamaan regresi Variabel *Word of mouth* dan Kualitas lulusan menunjukkan hasil positif. Artinya apabila faktor variabel *Word of mouth* (X_1) dan Kualitas lulusan (X_2) Meningkatkan 1 satuan nilai, maka diprediksi variabel Pengambilan Keputusan (Y) juga meningkat 1 satuan nilai. Kemudian Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan hasil R square sebesar 0,245 atau 24,5%. Hal ini menunjukkan jika Variabel X_1 dan Variabel X_2 dapat menjelaskan Variabel Y sebesar 24,5% , sisanya sebesar 75,5% (100% - 24.5%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Untuk uji t (parsial) variabel *Word of mouth* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengambilan Keputusan diketahui bahwa $t_{hitung} (2.948) > t_{tabel} (1.998)$, demikian pula dengan nilai signifikansinya sebesar $0,005 < 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis pertama dapat diterima, untuk Uji t (parsial) variabel Kualitas lulusan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengambilan Keputusan diketahui bahwa $t_{hitung} (2,013) > t_{tabel} (1.66940)$, demikian pula dengan nilai signifikansinya sebesar $0,048 < 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis kedua diterima. Selanjutnya untuk uji F (simultan) diketahui bahwa $F_{hitung} (11.402) > F_{tabel} (3,15)$, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga diterima, artinya Variabel X_1 dan Variabel X_2

berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Pengambilan Keputusan mahasiswa memilih jurusan manajemen di STIE Bina Karya Tebing Tinggi.

Kata Kunci : *Word of mouth*, Kualitas lulusan dan Pengambilan Keputusan

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu prioritas bagi sebagian besar masyarakat dan sebagian besar masyarakat memiliki harapan untuk dapat melanjutkan dan menyelesaikan pendidikannya hingga ke jenjang paling tinggi. Bagi sebagian masyarakat yang memilih untuk melanjutkan dan menyelesaikan pendidikannya hingga jenjang paling tinggi, maka mereka akan dihadapkan pada berbagai pilihan dan permasalahan. Memilih melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi, masyarakat akan dihadapkan adanya beragam pilihan perguruan tinggi, jenjang pendidikannya hingga berbagai macam program studi.

Status produk (program studi) yang ditawarkan haruslah produk yang bermutu, sebab mutu merupakan suatu keharusan bagi perguruan tinggi dan saat ini pemilihan perguruan tinggi oleh masyarakat pada umumnya didasarkan kepada penilaian publik mengenai perguruan tinggi yang dijabarkan dalam suatu status (peringkat akreditasi). Status akreditasi suatu perguruan tinggi merupakan cerminan kinerja perguruan tinggi yang bersangkutan dan menggambarkan mutu. Dengan adanya status akreditasi maka mahasiswa akan semakin banyak dan percaya untuk melanjutkan studinya diperguruan tinggi tersebut.

Perguruan tinggi sebagai lembaga pembina dan penyelenggara usaha pengembangan sumber daya manusia harus mampu menjawab tantangan masa depan, mengingat semakin ketatnya persaingan dunia kerja. Oleh sebab itu, para lulusan harus mempunyai pengetahuan dan kompetensi yang tinggi. Dengan semakin banyaknya perguruan tinggi dan program studi yang ditawarkan, setiap orang yang berkehendak melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi harus dapat menentukan pilihan pada suatu perguruan tinggi dan program studi tertentu yang diharapkan dapat membekali setiap mahasiswa untuk menghadapi tantangan masa depan.

Semakin banyaknya lulusan-lulusan dari manajemen yang bekerja dan lebih memiliki keahlian/keterampilan, tentu saja sangat mempengaruhi persepsi mahasiswa-mahasiswi yang akan memilih program studi yang ditawarkan dan sebaliknya jika lulusan dari manajemen tidak berkualitas maka akan mempengaruhi persepsi mahasiswa yang akan memilih program studi tersebut.

Banyaknya mahasiswa yang memilih jurusan manajemen dibandingkan dengan jurusan lainnya menjadi sebuah pertanyaan mengapa mahasiswa lebih banyak memilih jurusan manajemen apakah itu karena kualitas atau karena adanya strategi komunikasi pemasaran yaitu *word of mouth* komunikasi dari mulut ke mulut.

Menurut Kotler dan Keller, (2012) *Word of mouth* adalah suatu bentuk promosi yang berupa rekomendasi dari mulut ke mulut tentang kebaikan/keburukan dalam suatu produk/jasa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi dari mulut ke mulut merupakan komunikasi yang dilakukan oleh konsumen yang telah melakukan pembelian/menggunakan dan menceritakan pengalamannya tentang produk/jasa tersebut kepada orang lain sehingga secara tidak langsung konsumen tersebut telah melakukan promosi yang dapat menarik minat konsumen lain yang mendengarkan pembicaraan tersebut.

Teman dan saudara lebih mudah mempengaruhi pilihan konsumen daripada sumber informasi lainnya.

Kuatnya pengaruh rasional ini lebih disebabkan karena konsumen umumnya lebih mempercayai apa yang dikatakan teman maupun kerabat dekatnya daripada informasi yang berasal dari sumber-sumber informasi yang komersial.

Word of mouth terjadi ketika pelanggan/konsumen berbicara kepada orang lain mengenai pendapatnya tentang suatu layanan atau perusahaan tertentu pada orang lain. *Word of mouth* sangat menentukan terbentuknya kepercayaan para konsumen untuk mempertahankan pelanggan ataupun menarik pelanggan.

Manajemen merupakan salah satu jurusan dibidang Ekonomi yang banyak diminati mahasiswa saat ini. Hal ini dapat dilihat pada STIE Bina Karya Tebing Tinggi.

Perkembangan mahasiswa Jurusan Manajemen Stie Bina Karya 3 tahun terakhir.

Tabel 1.
Perkembangan Mahasiswa Jurusan Manajemen Periode 2017 hingga 2019

No	Tahun	Total jumlah mahasiswa
1	2016	663
2	2017	670
3	2018	640

Sumber : STIE Bina Karya Tebing Tinggi

Banyaknya mahasiswa yang memilih jurusan manajemen dibandingkan dengan jurusan lainnya karena adanya strategi bauran pemasaran seperti promosi, kualitas. Promosi seperti adanya *word of mouth* dan kualitas lulusan.

Atas dasar latar belakang masalah tersebut, maka peneliti telah meneliti dengan judul : **“PENGARUH WORD OF MOUTH DAN KUALITAS LULUSAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH JURUSAN MANAJEMEN”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih jurusan manajemen?
2. Apakah kualitas lulusan berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih jurusan manajemen?

3. Apakah *Word of mouth* dan kualitas lulusan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih jurusan manajemn?

C. Batasan Masalah

1. Variabel yang diteliti hanya hal-hal yang mempengaruhi *Word of mouth* terhadap keputusan mahasiswa memilih jurusan manajemen.
2. Penulis membatasi yang diteliti hanya semester VI Manajemen pagi.

LANDASAN TEORI

A. Pengambilan Keputusan

Keputusan merupakan proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga sampai terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. Pengambilan keputusan memerlukan tahap-tahap, agar keputusan tersebut mempunyai kualitas. (Hammond, Keeney, dan Raiffa, dalam Wardani, 2014), Keputusan berupa tindakan terhadap pelaksanaan yang sangat menyimpang dari rencana semula. Seringkali seseorang pembuat keputusan mengambil keputusan yang tidak tepat dan seseorang pembuat keputusan mengambil keputusan yang tidak tepat dan proses yang tidak memadai (Reed, 2012) mengatakan bahwa setiap hari orang-orang akan membuat keputusan. Defenisi lain tentang pengambilan keputusan juga dijelaskan oleh Baron dan Byne (Kusumawardani, Diah Nurayu, Joevarian, Nezza, 2013) menurutnya Pengambilan Keputusan adalah suatu proses melalui kombinasi individu atau kelompok dan mengintegrasikan informasi yang ada dengan tujuan memilih satu dari berbagai kemungkinan tindakan. Moorhead dan Griffin (2010) berpendapat bahwa Pengambilan Keputusan merupakan suatu proses pengambilan pilihan dari sejumlah alternatif yang didalamnya terdapat elemen-elemen informasi, tujuan, pilihan tindakan, kemungkinan tindakan-hasil, nilai yang berhubungan dengan tujuan setiap hasil dan salah satu pilihan tindakan.

B. *Word of Mouth*

Komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth* (WOM) timbul ketika konsumen puas atas suatu produk atau sangat kecewa atas produk yang dibelinya. Ketika konsumen puas maka akan menceritakan kepada konsumen lain tentang produk tersebut (Suryani, 2013).

Word of Mouth (Mulut ke mulut) adalah komunikasi dari orang ke orang antara sumber pesan dan penerima pesan dimana penerima pesan menerima pesan dengan cara tidak komersil mengenai suatu produk, pelayanan, atau merek. *Word of mouth* menjadi referensi yang membentuk harapan pelanggan.

Menurut Hasan (2010) *Word of mouth* merupakan pujian, rekomendasi dan komentar pelanggan sekitar pengalaman mereka atas layanan jasa dan produk yang benar - benar mempengaruhi keputusan pelanggan atau perilaku pembelian mereka. *Word of mouth* dapat membentuk kepercayaan para pelanggan.

C. Kualitas Lulusan

1. Pengertian Kualitas

Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2012) Kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen (Abubakar & Siregar, 2010). Tjiptono dan Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan: "sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan." Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Menurut Nastiti (2014) kualitas suatu produk dapat memiliki peranan penting di dalam perusahaan, karena dapat memiliki simbol kepercayaan yang bernilai di mata konsumen. Usaha yang telah dilakukan perusahaan untuk

mencapai nama baik perusahaan itu sendiri tergantung dari kualitas itu sendiri.

2. Pengertian Kualitas Lulusan

Universitas atau Perguruan tinggi adalah institusi pendidikan yang melahirkan SDM-SDM berupa lulusan yang diharapkan siap diserap oleh masyarakat sebagai penggunaannya. Alumni/lulusan merupakan ujung tombak akuntabilitas sebuah universitas/perguruan tinggi dimata masyarakat. Keberadaan mereka dan aktivitas mereka akan membawa atribut universitas/perguruan tinggi, kelebihan, keunikan universitas/perguruan tinggi nya tidak akan lepas dari alumni. Alumni yang terserap pasar dengan baik, baik mereka yang berwirausaha maupun bekerja dengan orang lain, mampu menjadi dasar apakah keberadaan institusinya (program studi/jurusan) masih akan dipertahankan atau tidak. Kualitas lulusan yang baik, diharapkan dapat meningkatkan waktu tunggu lulusan dalam bekerja, karena diserap pasar dengan cepat.

Menurut Lovelock (dalam Ira Setyaningsih dan Muchammad Abrori, 2013) Kualitas lulusan adalah kualitas kinerja lulusan sebagai tingkatan mutu yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

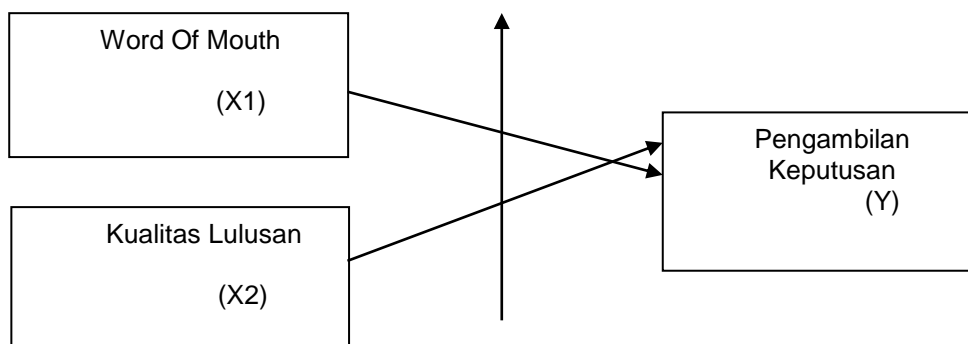
3. Indikator kualitas

Seperti jelaskan di atas bahwa para pakar telah mendefinisikan kualitas secara beragam menurut pendapatnya

masing-masing begitu juga dengan indikator kualitas. David A Gavin mengemukakan delapan dimensi atau kategori kritis dari kualitas yaitu:

- a) *Performance* (Kinerja). Karakteristik kinerja utama produk
- b) *Feature* (Profil). Aspek sekunder dari kinerja atau kinerja tambahan dari suatu produk.
- c) *Reliability* (Kepercayaan). Kemungkinan produk malfungsi atau tidak berfungsi dengan baik dengan konteks ini produk atau jasa dapat dipercaya dalam menjalankan fungsinya.
- d) *Conformance* (Kesesuaian). Kesesuaian atau cocok dengan keinginan atau kebutuhan konsumen.
- e) *Durability* (Daya tahan). Daya tahan produk atau masa hidup produk, baik secara ekonomis maupun teknis.
- f) *Serviceability* (Kepelayanan). Kecepatan, kesopanan, kompetensi, mudah diperbaiki.
- g) *Aesthetics* (Keindahan). Keindahan produk dalam desain, rasa, suara atau bau dari produk dan ini bersifat subyektif.
- h) *Perceived quality* (Kualitas yang dipersepsi). Kualitas dalam pandangan pelanggan atau konsumen.

D. Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

1. Variabel X_1 , X_2 , variabel independen yaitu variabel bebas: *word of mouth* dan kualitas lulusan.
2. Variabel Y , variabel dependen yaitu pengambilan keputusan.

Dari variabel diatas dapat dijelaskan bahwa *word of mouth* dan kualitas lulusan akan mempengaruhi pengambilan keputusan. Dimana pengambilan keputusan adalah proses membuat pilihan secara alternatif untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Word of mouth adalah komunikasi dari orang ke orang antara sumber pesan dan penerima pesan dimana penerima pesan menerima pesan dengan cara tidak komersil mengenai suatu produk, pelayanan, atau merek. *Word of mouth* menjadi refrensi yang membentuk harapan pelanggan.

Sementara kualitas lulusan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

E. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka Hipotesis yang dianjurkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh *Word of mouth* terhadap keputusan mahasiswa memilih jurusan manajemen.
2. Terdapat pengaruh kualitas lulusan terhadap keputusan mahasiswa memilih jurusan manajemen.
3. *Word of mouth* dan Kualitas lulusan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan mahasiswa memilih jurusan manajemen.

METEDOLOGI PENELITIAN

1. Waktu dan Lokasi

Waktu dan penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Maret 2019 sampai dengan selesai.

Penelitian ini dilakukan di Kampus 3 STIE Bina Karya Tebing Tinggi Simpang Rambung.

2. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner (Ghozali, 2009).

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi anatara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi " product moment " yaitu :

$$r_{xy} = \frac{r \cdot N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

- r = Korelasi product moment
- xy = Skor pertanyaan dikalikan skor total
- x = Skor pertanyaan
- n = Jumlah respondent
- y = Skor total seluruh pertanyaan

Secara statistik angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka Kritis table korelasi r. Jika nilai r hitung > r tabel data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesisi penelitian. Jika nilai r hitung penelitian < r tabel berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak akan diikuti sertakan dalam pengujian hipotesis penelitian.

Uji reliabilitas adalah uji untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dan variabel (Ghozali, 2009). Apabila suatu alat untuk memberikan hasil yang stabil, maka disebut alat ukur itu handal. Hasil ukur itu diterjemahkan dengan koefisien. Keandalan yaitu derajat

kemampuan untuk mengukur perbedaan-perbedaan individu yang ada. Keandalan itu perlu, sebab data yang tidak andal atau biasa tidak dapat diolah lebih lanjut. Pengukuran dilakukan sekali dan reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach.

Rumus penghitungannya adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (r - 1)k}$$

Keterangan :

k = Jumlah item per-variabel

r = Mean korelasi antar item

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60.

2) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/skotastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilitas. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

a = konstanta

b₁...b₄ = koefisien regresi

Y = Variabel keputusan memilih

X₁ = Variabel Word of mouth

X₂ = Variabel kualiatas

e = eror

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel bebas secara Parsial atau individual terhadap variabel terikat.

Kriteria yang digunakan adalah :

1. H₀ : b_i = 0, artinya suatu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. H₁ : b_i > 0, artinya suatu variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a) Taraf signifikan
- b) Distribusi t dengan derajat kebebasan (n-k)
- c) Apabila t hitung > t tabel, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima
- d) Apabila t hitung < t tabel, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak

c. Uji F (Uji Simultan)

Uji F yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu *Word of mouth* (X₁), Kualitas (X₂), secara simultan terhadap variabel terikat yaitu keputusan memilih (Y). Kriteria yang digunakan adalah :

- 1) H₀ : b₁=b₂=0, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas, yaitu *Word of mouth* (X₁), Kualitas lulusan (X₂) secara simultan terhadap variabel terikat, yaitu Keputusan memilih (Y)
- 2) H_a : b₁ – b₂ >0, artinya ada pengaruh positif yang signifikan dari variabel bebas yaitu *Word of mouth* (X₁), Kualitas (X₂), secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Keputusan memilih (Y)

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a) Taraf signifikan
- b) Distribusi t dengan derajat kebebasan (n-k)
- c) Apabila F hitung > F tabel, maka H0 ditolak dan Ha diterima
- d) Apabila F hitung < F tabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak

3) Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi digunakan untuk menjelaskan proporsi variabel terikat yang mampu dijelaskan oleh variasi variabel bebasnya. Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk

memprediksi variabel terikat (Ghozali, 2012).

Untuk mengetahui besarnya variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat dapat diketahui nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square (R²). Nilai Adjusted R Square dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Responden penelitian ini adalah mahasiswa STIE Bina Karya yang berjumlah 65 orang, sedangkan karakteristik responden penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, usia, kelas seperti yang terdapat dalam tabel berikut ini.

Tabel 2.
Karakteristik Responden

Parameter	Kelas	Frekuensi	Persentase
Usia	20-30	65	100%
	Total		100%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	17	26%
	Perempuan	48	74%
	Total	65	100%
Kelas	C	25	39%
	D	19	29%
	F	21	32%
	Total	65	100%

Sumber : Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel 2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden berjenis kelamin wanita, yaitu 48 orang (74%), sedangkan responden pria sebanyak 17 orang (26%) disebabkan mahasiswa STIE Bina Karya lebih dominan berjenis kelamin wanita.

B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

1. Variabel Word Of Mouth (X1)

Jumlah dan persentase jawaban responden mengenai Variabel Word Of Mouth (X1) seperti yang disajikan pada Tabel 3 berikut :

Tabel 3.
Deskripsi Skor Jawaban Responden Mengenai
Variabel Word Of Mouth (X1)

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	KS	TS	STS
1. Saya memilih jurusan manajemen di STIE BINA KARYA karena mendapatkan informasi positif dari lingkungan	5 (7,7 %)	36 (55,4%)	21 (32,3%)	3(4,6%)	-
2. Saya berkuliah dan memilih jurusan manajemen di STIE BINA KARYA karena merasa yakin dengan orang yang memberikan informasi	9 (13,8%)	42 (64,6%)	11 (16,9%)	3 (4,6%)	-
3. Saya merekomendasikan teman saya agar berkuliah di STIE BINA KARYA dan memilih jurusan manajemen	9 (13,8%)	38 (58,5%)	16 (24,6%)	2 (3,1%)	-

Sumber : Data diolah (2019)

Tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada skala setuju dan kurang setuju dengan rata-rata nilai jawaban adalah sebesar 3,78 (tinggi) Hal ini menunjukkan dari 3 indikator pengukuran Variabel X1 dapat disimpulkan bahwa rata-

rata Variabel X1 berada pada kategori tinggi.

2. **Variabel Kualitas Lulusan (X2)**
 Jumlah dan persentase jawaban responden mengenai Variabel Kualitas Lulusan (X2) seperti yang disajikan pada Tabel 4 berikut :

Tabel 4.
Deskripsi Skor Jawaban Responden Mengenai
Variabel Kualitas Lulusan (X2)

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	KS	TS	STS
1. Saya memilih berkuliah di STIE BINA KARYA karena kinerja Dosen maupun staf lainnya sangat profesional	16 (24,6%)	36 (55,4%)	12 (18,5%)	1 (1,5%)	-
2. Saya memilih berkuliah di STIE BINA KARYA karena kenyamanan yang saya rasakan serta penanganan keluhan secara memuaskan	15 (23,1%)	33 (50,8%)	17 (26,2%)		-
3. Saya memilih berkuliah di STIE BINA KARYA karena citra dan reputasinya bagus	20 (30,8%)	31 (47,7%)	14 (21,5)		-

Sumber : Data diolah (2019)

Tabel 4 menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada skala setuju dan sangat setuju dengan rata-rata nilai jawaban adalah sebesar 4,03 (tinggi). Hal ini menunjukkan dari 3 indikator pengukuran Variabel X2 dapat disimpulkan bahwa rata-

rata skor Variabel X2 berada pada kategori tinggi.

3. Variabel Pengambilan Keputusan (Y)

Jumlah dan persentase jawaban responden mengenai Variabel Pengambilan Keputusan (Y) seperti yang disajikan pada Tabel 5 berikut :

Tabel 5.
Deskripsi Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Pengambil Keputusan (Y)

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	KS	TS	STS
1. Saya memilih jurusan manajemen karena program akedemiknya bermutu	13 (20%)	36 (55,4%)	13 (20%)	3 (4,6%)	-
2. Saya memilih berkuliah di STIE BINA KARYA karena biaya pendidikannya relatif murah dibandingkan dengan universitas lainnya	12 (18,5%)	31 (47,7%)	16 (24,6%)	5 (7,7%)	1 (1,5%)
3. Saya memilih berkuliah di STIE BINA KARYA karena lokasinya terjangkau	16 (24,6%)	38 (58,5%)	9 (13,8%)	2 (3,1%)	-
4. Saya memilih jurusan manajemen karena sudah terakreditasi	20 (30,8%)	41 (63,1%)	4 (6,2%)		-
5. Saya memilih berkuliah di STIE BINA KARYA karena fasilitas yang sudah memadai	27 (41,5%)	36 (55,4%)	2 (3,1%)		-

Sumber : Data diolah (2019)

Tabel 5 menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden berada pada skala setuju dan sangat setuju dengan rata-rata nilai jawaban adalah sebesar 4,06 (tinggi). Hal ini menunjukkan dari 5 indikator pengukuran variabel Variabel Y dapat disimpulkan bahwa rata-rata skor Variabel Y berada pada kategori tinggi.

C. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan SPSS versi 17.00 dengan kriteria berdasarkan nilai r hitung sebagai berikut:

a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $-r_{hitung} < -r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan valid.

b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau $-r_{hitung} > -r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Pengujian ini dilakukan pada 30 orang responden, maka $df = 30 - k = 30 - 2 = 28$, dengan $\alpha = 5\%$ maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0.3061 (Ghozali, 2016:463), selanjutnya nilai r hitung akan dibandingkan dengan nilai r tabel seperti dalam tabel 6 berikut:

Tabel 6.
Hasil Uji Validitas

Variabel X1			
Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
1	0,852	0.3061	Valid
2	0,902	0.3061	Valid
3	0,803	0.3061	Valid

Variabel X2			
Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
1	0,869	0.3061	Valid
2	0,829	0.3061	Valid
3	0,826	0.3061	Valid

Variabel Y			
Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
1	0,844	0.3061	Valid
2	0,909	0.3061	Valid
3	0,877	0.3061	Valid
4	0,677	0.3061	Valid
5	0,609	0.3061	Valid

Sumber : Data diolah (2019)

Tabel 6 menunjukkan bahwa seluruh poin pernyataan baik variabel Variabel X1, Variabel X2 maupun Variabel Y memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel, hingga dapat disimpulkan jika seluruh pernyataan masing-masing variabel dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu

alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Menurut Sugiyono (2013:64) Sebuah faktor dinyatakan reliabel/handal jika *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 17.00 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Konstanta	Reliabilitas
Variabel X1	.847	0,6	Realiabel
Variabel X2	.842	0,6	Realiabel
Variabel Y	.804	0,6	Realiabel

Sumber : Data diolah (2019)

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*, semua variabel penelitian adalah reliabel/handal karena *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa alat pengukuran dalam penelitian ini telah memenuhi uji reliabilitas (*reliable* dan dapat dipakai sebagai alat ukur).

D. Uji Asumsi Klasik

Adapun pengujian terhadap asumsi klasik dengan program SPSS 17,00 yang dilakukan pada penelitian ini meliputi :

1. Uji Normalitas

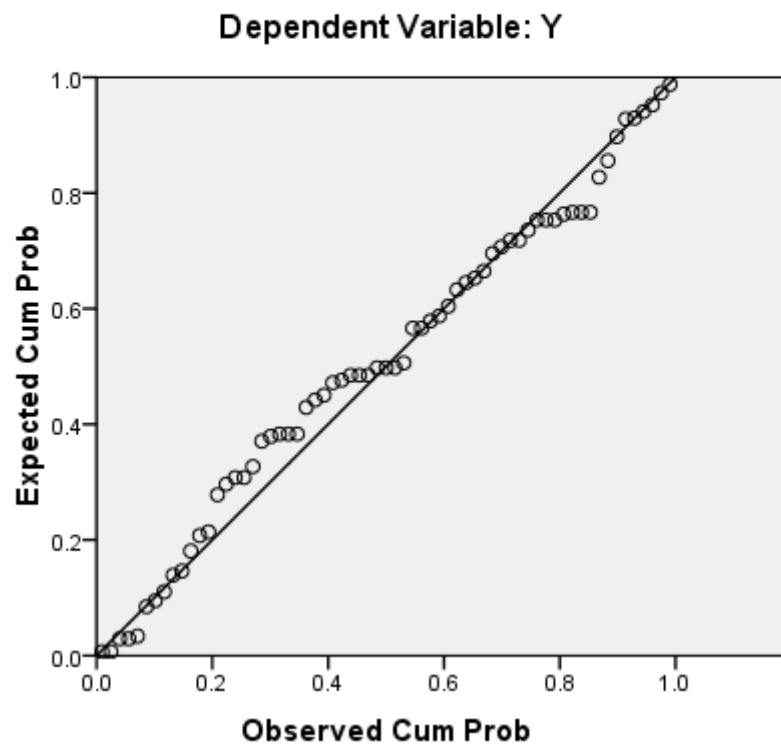
Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016:154). Pengujian normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode,

grafik dan statistik. Uji normalitas metode grafik dengan menggunakan normal probability plot, sedangkan uji normalitas metode statistik menggunakan uji

one sample Kolmogorov Smirnov Test.

Uji normalitas menggunakan metode grafik dapat dilihat dalam gambar berikut :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Normal P Plot

Data yang berdistribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal, jika distribusi data residual normal maka garis yang

menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2016:154). Adapun hasil pengujiannya menggunakan SPSS 17 sebagai berikut:

Tabel 8.
Uji One Sample Kolmogorov Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.12209312
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.091
	Negative	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		.741
Asymp. Sig. (2-tailed)		.642
Monte Carlo Sig. (2-tailed) Sig.		.631 ^c
	99% Confidence Interval Lower Bound	.477
	Upper Bound	.785

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Based on 65 sampled tables with starting seed 299883525.

Sumber : Data diolah (2019)

Dari *output* dalam tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*Monte Carlo Sig.*) seluruh variabel sebesar 0,631. Jika signifikansi lebih dari 0,05, maka nilai residual tersebut telah normal, sehingga dapat disimpulkan jika seluruh variabel berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah di

dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dalam penelitian ini dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Adapun perhitungan nilai *tolerance* atau VIF dengan program *SPSS 17.00 for windows* dapat dilihat pada Tabel 9 berikut :

Tabel 9
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.795	1.258
X2	.795	1.258

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah (2019)

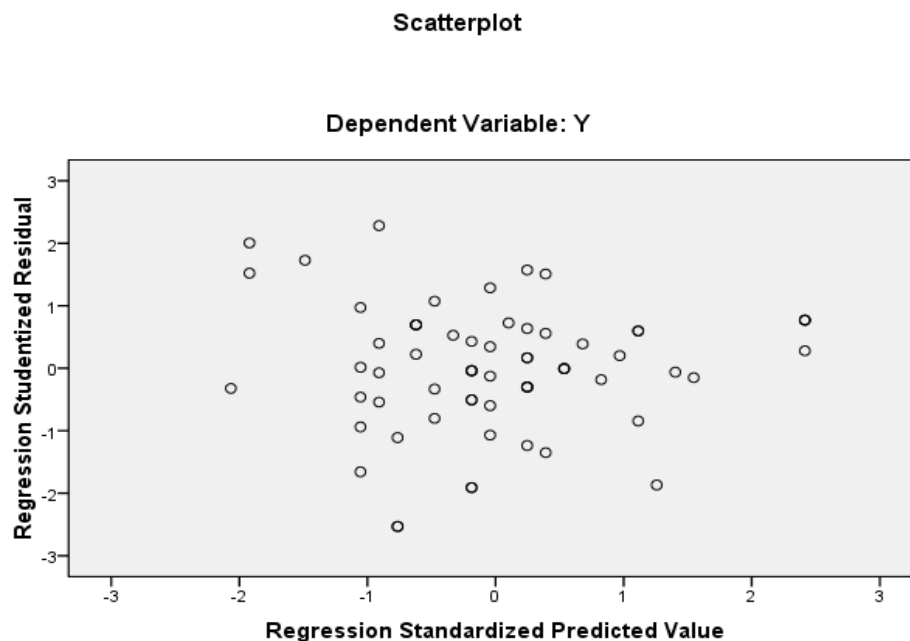
Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari Variabel X1 sebesar 0,795,

Variabel X2 sebesar 0,795 di mana semuanya lebih besar dari 0,10 sedangkan nilai VIF dari

Variabel X1 sebesar 1.258, Variabel X2 sebesar 1.258 di mana semuanya lebih kecil dari 10. Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* semua variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF semua variabel bebas juga lebih kecil dari 5 sehingga tidak terjadi gejala korelasi pada variabel bebas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dari model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan *Scatterplot*. Berdasarkan hasil pengolahan data, uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar 2 berikut :



Gambar 2. Scatterplot

Berdasarkan gambar 2 tersebut, dapat dilihat jika pola data menyebar sempurna, sebagian berada di atas titik nol dan sebagian lagi menyebar di bawah titik nol. Karena ini dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

E. Pengujian Regresi Linier Berganda

Pengujian regresi linear berganda menjelaskan besarnya peranan Variabel X1 dan Variabel X2 terhadap Variabel Y. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *SPSS 17.0 for windows*. Analisis masing-masing variabel dijelaskan dalam uraian berikut :

Tabel 10.
Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	9.480	2.310	
X1	.558	.189	.359
X2	.372	.185	.245

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah (2019)

Berdasarkan hasil tersebut maka persamaan regresi linier berganda yang mempunyai formulasi : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$, sehingga diperoleh persamaan : $Y = 9,480 + 0,558X_1 + 0,372X_2$.

Deskripsi dari persamaan regresi linear berganda di atas adalah sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) sebesar 9.480 menunjukkan besarnya Variabel Y jika Variabel X1 dan Variabel X2 sama dengan nol.
2. Nilai koefisien regresi Variabel X1 (b_1) sebesar 0,558 menunjukkan besarnya peranan Variabel X1 terhadap Variabel Y dengan asumsi variabel Variabel X2 konstan. Artinya apabila faktor Variabel X1 meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi Variabel Y meningkat sebesar 0,558 satuan nilai dengan asumsi Variabel X2 konstan.
3. Nilai koefisien regresi Variabel X2 (b_2) sebesar 0,372 menunjukkan besarnya peranan Variabel X2 terhadap Variabel Y dengan

asumsi variabel Variabel X1 konstan. Artinya apabila faktor Variabel X2 meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi Variabel Y meningkat sebesar 0,372 satuan nilai dengan asumsi Variabel X1 konstan.

F. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi maka semakin baik kemampuan variabel bebas menerangkan variabel terikat. Jika determinasi (R²) semakin besar (mendekati 1), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel X adalah besar terhadap variabel Y.

Nilai yang dipergunakan dalam melihat koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah pada kolom *adjusted R square*. Hal tersebut dikarenakan nilai *adjusted R square* tidak rentan pada penambahan variabel bebas. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 11 berikut :

Tabel 11
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.519 ^a	.269	.245	2.15605

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui besarnya nilai *adjusted R square* sebesar 0,245 atau 24,5%. Hal ini menunjukkan jika Variabel X1 dan Variabel X2 dapat menjelaskan Variabel Y sebesar 24,5% , sisanya sebesar 75,5% (100% - 24.5%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

G. Uji Hipotesis

1) Uji t (Parsial)

Uji statistik t disebut juga sebagai uji signifikansi individual. Uji ini

menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini, uji hipotesis parsial dilakukan pada setiap variabel independen seperti pada Tabel 12 berikut ini :

Tabel 12
Uji Parsial (t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	9.480	2.310	4.103	.000
X1	.558	.189	2.948	.005
X2	.372	.185	2.013	.048

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah (2019)

a. Uji Hipotesis Pengaruh Variabel X1 Terhadap Variabel Y

Bentuk pengujian hipotesis berdasarkan statistik dapat dijabarkan sebagai berikut :

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- 1) Terima H_0 Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau nilai Sig. $> 0,05$
- 2) Tolak H_0 Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau Sig. $< 0,05$

Dari tabel 12 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.948 Dengan $\alpha = 5\%$, t_{tabel} (5%; 65-2 = 63) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.998 Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa t_{hitung} (2.948) $> t_{tabel}$ (1.998), demikian pula dengan nilai signifikansinya sebesar $0,005 < 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis pertama diterima, artinya Variabel X1 berpengaruh terhadap Variabel Y. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang

dilakukan oleh Mufti Ulil Azmi Ihwani (2013).

b. Uji Hipotesis Pengaruh Variabel X2 Terhadap Variabel Y

Bentuk pengujian hipotesis berdasarkan statistik dapat dijabarkan sebagai berikut:

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- 1) Terima H_0 Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau nilai Sig. $> 0,05$
- 2) Tolak H_0 Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau Sig. $< 0,05$

Dari tabel 12 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,013 Dengan $\alpha = 5\%$, t_{tabel} (5%; n-k = 63) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.66940 Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa t_{hitung} (2,013) $> t_{tabel}$ (1.66940), dan nilai signifikansinya sebesar $0,048 < 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis kedua diterima, artinya Variabel X2 tidak berpengaruh terhadap Variabel Y. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil

penelitian yang dilakukan oleh Eka Umi tahun 2010.

2. Uji F (Simultan)

Uji ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang

dimasukkan dalam model ini mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel 13 berikut :

Tabel 13
Hasil Uji Simultan (F)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	106.006	2	53.003	11.402	.000 ^a
Residual	288.210	62	4.649		
Total	394.215	64			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah (2019)

Bentuk pengujian hipotesis berdasarkan statistik dapat dijabarkan sebagai berikut Kriteria Pengambilan Keputusan :

- Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig. > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

dari tabel 4.12 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 11.402 Dengan $\alpha = 5\%$, dk pembilang : k, dk penyebut : n-k-1 (5%; 2; 62) diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,15 Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa F_{hitung} (11.402) $> F_{tabel}$ (3,15), dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga diterima, artinya Variabel X1 dan Variabel X2 berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Variabel Y. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eka Umi tahun 2010.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa simpulan yaitu :

- Hasil pengujian regresi linier berganda, maka persamaan regresi yang didapat $Y = 9,480 + 0,558X_1 + 0,372X_2$
Deskripsi dari persamaan regresi linear berganda di atas adalah sebagai berikut :
 - Nilai konstanta (a) sebesar 9.480 menunjukkan besarnya Variabel Y jika Variabel X1 dan Variabel X2 sama dengan nol.
 - Nilai koefisien regresi Variabel X1 (b_1) sebesar 0,558 menunjukkan besarnya peranan Variabel X1 terhadap Variabel Y dengan asumsi variable Variabel X2 konstan. Artinya apabila factor Variabel X1 meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi Variabel Y meningkat sebesar 0,558 satuan nilai dengan asumsi Variabel X2 konstan.
 - Nilai koefisien regresi Variabel X2 (b_2) sebesar 0,372 menunjukkan besarnya peranan Variabel X2 terhadap Variabel Y dengan asumsi variable Variabel X1 konstan. Artinya apabila factor Variabel X2 meningkat1 satuan nilai Maka diprediksi Variabel Y meningkat sebesar 0,372 satuan nilai dengan asumsi Variabel X1 konstan.
- Hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai R

Square sebesar 0,245 atau 24,5%. Hal ini menunjukkan jika Variabel X1 dan Variabel X2 dapat menjelaskan Variabel Y sebesar 24,5% , sisanya sebesar 75,5% (100% - 24,5%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

3. Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) Variabel *word of mouth* (X1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.948 Dengan $\alpha = 5\%$, $t_{tabel}(5\%; 65-2 = 63)$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.998 Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (2.948) > t_{tabel} (1.998)$, demikian pula dengan nilai signifikansinya sebesar $0,005 < 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis pertama diterima, artinya Variabel X1 berpengaruh terhadap Variabel Y. Variabel kualitas lulusan (X2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,013 Dengan $\alpha = 5\%$, $t_{tabel}(5\%; n-k = 63)$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.66940 Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa $t_{hitung} (2,013) > t_{tabel} (1.66940)$, dan nilai signifikansinya sebesar $0,048 < 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis kedua diterima, artinya Variabel X2 berpengaruh terhadap Variabel Y.
4. Hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F) diperoleh hasil pengolahan data menggunakan SPSS, maka diperoleh besarnya F_{hitung} sebesar 11.402 Dengan $\alpha = 5\%$, dk pembilang : k, dk penyebut : $n-k-1(5\%; 2; 62)$ diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,15 Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa $F_{hitung} (11.402) > F_{tabel} (3,15)$, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga diterima, artinya Variabel X1 dan Variabel X2 berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Variabel Y.

B. Saran

Saran penulis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Variabel *Word of mouth* (X1) lebih dominan daripada Variabel Kualitas lulusan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan (Y), hal tersebut dapat dilihat dari signifikansinya.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti tentang faktor-faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini dan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai perbandingan dengan menguji faktor-faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Shimp, Terence. 2014. Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam periklanan dan Promosi. Jakarta: Salemba Empat
- Garvin, D. A. 2010. Managing Quality. New York: The Free Press
- Hasan, Iqbal. 2002. Pokok-Pokok Materi Statistik II. Statistik Inferensial. Penerbit Bumi Aksara . Jakarta
- Hasan, Ali. 2010. Marketing dari Mulut ke Mulut. Yogyakarta : Media Pressindo
- Kotler dan Keller. 2012. Marketing Management Edisi 14. Global Edition Person Prentice Hall
- Irham, Fahmi. 2013. Teori dan Teknik Pengambilan Keputusan. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Bumi Aksara. Jakarta
- Nastiti, Heni. 2014. Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Metode SQC
- Reed, S.K. 2011. Psikologi Kognisi: Teori dan Aplikasi. Penerjemah: Aliya Tusyani. Salemba Humanika: Jakarta

- Sernovitz, Andy. 2012. *Word of Mouth Marketing How Smart Companies Get People Talking*. Austin: Greenleaf Book Group Press
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Subana, Sudrajad. 2011. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kusioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran*
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit. Andy. Yogyakarta