

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA *WORD OF MOUTH*
DENGAN VARIABEL MEDIATOR KEPUASAN DAN
VARIABEL MODERATOR RELIGIUSITAS
(STUDI PADA MAHASISWA PERGURUAN TINGGI AGAMA ISLAM
SWASTA DI MALANG)**

DISERTASI

Untuk memenuhi persyaratan gelar Doktor



**Oleh:
EKO HANDAYANTO
T4209008**

MINAT: MANAJEMEN PEMASARAN

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2017**

Halaman Pengesahan Disertasi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA *WORD OF MOUTH*
DENGAN VARIABEL MEDIATOR KEPUASAN DAN VARIABEL
MODERATOR RELIGIUSITAS
(STUDI PADA MAHASISWA PERGURUAN TINGGI AGAMA ISLAM
SWASTA DI MALANG)**

DISERTASI



Oleh:

**Nama Mahasiswa : Eko Handayanto
NIM : T4209008
Minat : Manajemen Pemasaran**

**Menyetujui,
KOMISI PEMBIMBING
Pada tanggal**

Promotor

Ko. Promotor

Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek.

Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, MSi.

**Mengetahui
Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNS**

Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek.

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2017

DISERTASI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA *WORD OF MOUTH*
DENGAN VARIABEL MEDIATOR KEPUASAN DAN VARIABEL
MODERATOR RELIGIUSITAS (STUDI PADA MAHASISWA PERGURUAN
TINGGI AGAMA ISLAM SWASTA DI MALANG)**

Oleh:

Nama Mahasiswa : Eko Handayanto
NIM : T4209008
Program Studi : Program Doktor Ilmu Ekonomi
Minat : Manajemen Pemasaran

Disertasi ini telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji pada Ujian Terbuka
Promosi Doktor Universitas Sebelas Maret Surakarta
guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar
Doktor Ilmu Ekonomi di bidang Manajemen Pemasaran

TIM PENGUJI:

- | | |
|--|------------|
| 1. Prof. Drs. Sutarno, M.Sc., Ph.D. | Ketua |
| 2. Prof. Dr. Muhammad Furqon Hidayatullah, M.Pd. | Sekretaris |
| 3. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si. | Anggota |
| 4. Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek. | Anggota |
| 5. Prof. Dr. Asri Laksmi Riani, MS. | Anggota |
| 6. Prof. Dr. Salamah Wahyuni, SU. | Anggota |
| 7. Dr. Wisnu Untoro, MS. | Anggota |
| 8. Prof. Dr. Djumilah, SE. | Anggota |

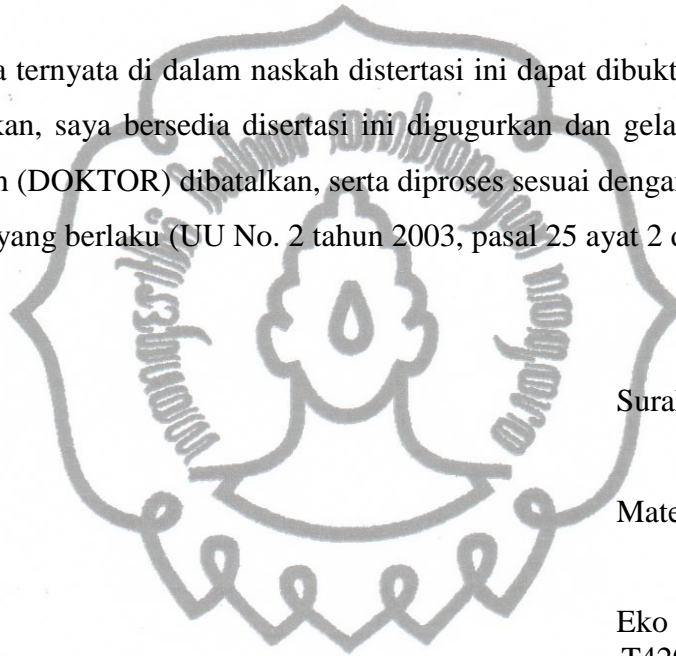
Tanggal Ujian Disertasi:

SK Penguji :

PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terhadap unsur-unsur jiplakan, saya bersedia disertasi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 2 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).



Surakarta, Juli 2017

Materai Rp 6.000

Eko Handayanto
T4209008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan disertasi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan pada *Word of Mouth* dengan Variabel Mediator Kepuasan dan Variabel Moderator Religiusitas (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Agama Islam Swasta Di Malang).

Atas terselesaikannya Disertasi ini, penulis menyampaikan rasa syukur, terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Yang Terhormat:

1. Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan kesempatan penulis menempuh studi di Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta hingga selesai.
2. Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membeikan kesempatan dan dukungan penuh dalam menempuh studi program doktoral hingga selesai.
3. Rektor Universitas Islam Malang dan Sekretaris Yayasan UNISMA yang telah memberikan izin terselenggaranya riset untuk Disertasi di lingkungan UNISMA.
4. Prof. Dr. Tulus Haryono, M.Ek., selaku Promotor dan Ketua Pogram Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang senantiasa memberi bimbingan, motivasi, dan arahan hingga selesainya Disertasi.
5. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si., selaku Ko-Promotor dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.yang selalu memberi bimbingan, motivasi, dan arahan hingga selesainya Disertasi.

6. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmunya dan pelayanan selama studi.
7. Pimpinan, Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan untuk berdiskusi dan dukungan semangat selama studi.
8. Orang tua kami (H. Suhada (alm) dan Hj. Misijani), mertua kami (Aminurdin (alm) dan Hj. Noviar Tanjung), isteriku Desmaniar, anak-anak kami: Aminar Nur Hanifah, SE. dan Irham Soetomo Handayanto, serta keluarga besar di Purbalingga, dan Medan atas motivasi dan dorongan moril serta metriil selama studi.
9. Drs. Tulus Guritno, M.M., M.Si. selaku Kepala Pelaksana Kegiatan Yayasan Supersemar yang telah membantu pendanaan *Research Project*.
10. Rekan-rekan mahasiswa PDIE FEB UNS, khususnya Angkatan 2009/II, atas kekompakan dan motivasinya dalam menyelesaikan studi ini, serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Disertasi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga disertasi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan, terutama para peneliti yang membutuhkan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Surakarta, Juli 2017

Eko Handayanto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada WOM dan pengaruh kepuasan pelanggan pada WOM. Tujuan lainnya adalah untuk menganalisis peran kepuasan pelanggan sebagai mediator pengaruh kualitas pelayanan pada WOM, dan menganalisis peran religiusitas sebagai moderator pengaruh kepuasan pelanggan pada WOM.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner untuk 180 responden mahasiswa perguruan tinggi agama Islam swasta di Malang. Data yang telah dikumpulkan dianalisis validitas dan reliabilitasnya. Data yang valid dan reliabel dianalisis menggunakan SEM program SmartPLS.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan perguruan tinggi swasta berbasis agama Islam berpengaruh pada WOM, kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan, dan kepuasan memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan pada WOM. Temuan penting dalam penelitian mengindikasikan bahwa religiusitas mahasiswa sebagai moderator quasi yang berperan penting baik berpengaruh langsung pada WOM maupun menguatkan pengaruh kepuasan pada WOM. Berdasarkan temuan tersebut, dua hal penting yang dapat direkomendasikan bagi pengelola perguruan tinggi agama Islam swasta di Malang adalah meningkatkan kualitas pelayanan, dan memfasilitasi berbagai kegiatan keagamaan guna menstimuli peningkatan religiusitas mahasiswa yang berdampak pada perilaku WOM.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, religiusitas, dan *word of mouth*.

ABSTRACT

The aims of the research were to analyses the effect of service quality on WOM, and to analyses the effect of customer satisfaction on WOM. The important aims of the research were to analyses the role of customer satisfaction as mediator the effect of service quality on WOM, and to analyses the role of religiosity as moderator the effect of customer satisfaction on WOM.

Data were collected using questionnaire for 180 student of Islamic private higher education in Malang as respondents. Data were analyzed their validity and reliability. The valid data and reliable instrument and then analyzed using structural equation modeling SmartPLS program.

Research result indicated that service quality has a positive impact on WOM, customer satisfaction has a positive impact on WOM, and customer satisfaction partially mediated relationship between service quality and WOM. The interesting finding of the research indicated that students' religiosity is a quasi mediator. It has two important roles those are it has direct effect on WOM and strenghten the effect of customer satisfaction on WOM. Based on the finding, there were two important recommendations for the management of Islamic private higher education in Malang, those are management should regularly increasing service quality, and facilitated the student religion activities to stimulate students' religiosity which has important impact on students' WOM behavior.

Keywords: service quality, customer satisfaction, religiosity, and word of mouth.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DISERTASI	i
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI DISERTASI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian	18
D. Kontribusi Penelitian	18
 BAB II. TELAAH PUSTAKA, PENGEMBANGAN HIPOTESIS DAN KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN.....	 21
A. Telaah Pustaka	21
1. Teori Atribusi	21

2. Kualitas Pelayanan	25
a) Definisi Kualitas Pelayanan	25
b) Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Perguruan Tinggi	26
3. Kepuasan	29
a) Definisi Kepuasan	29
b) Kepuasan dalam Perspektif Perguruan Tinggi	31
4. Religiusitas	34
a) Definisi Religiusitas	34
b) Religiusitas dalam Perilaku Konsumen	35
c) Dimensi-dimensi Religiusitas	38
5. <i>Word of Mouth</i>	41
a) Definisi <i>Word of Mouth</i>	41
b) Arus Utama <i>Word of Mouth</i>	42
c) <i>Word of Mouth</i> sebagai Sarana Komunikasi Pemasaran	43
d) Instrument <i>Word of Mouth</i>	45
6. Penelitian-Penelitian Sebelumnya dan Posisi Penelitian	48
a) Penelitian-penelitian Sebelumnya	48
b) Posisi Penelitian	61
B. Pengembangan Hipotesis	64
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada WOM	64
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan	65
3. Pengaruh Kepuasan pada WOM	67
4. Kepuasan Memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan pada WOM	69

5. Religiusitas Memoderasi Pengaruh Kepuasan pada WOM	71
C. Kerangka Konseptual Penelitian	73
BAB III. METODE PENELITIAN	76
A. Tempat Penelitian	76
B. Tipe Penelitian dan Unit Analisis	78
1. Tipe Penelitian	78
2. Unit Analisis	78
C. Populasi dan Sampel	79
1. Populasi	79
2. Teknik Penentuan Jumlah Sampel dan Pengambilan Sampel	80
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	81
1. Kualitas Pelayanan	82
2. Kepuasan	94
3. Religiusitas	97
4. <i>Word of Mouth</i>	103
E. Jenis dan Sumber Data	107
F. Teknik Pengumpulan Data	108
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	108
H. Teknik Analisis Data	109
1. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	109
a. Spesifikasi Model	110
b. Diagram Jalur <i>Structural Equation Modeling</i>	112

c. Konversi Diagram Jalur ke Persamaan	114
d. Pendugaan Parameter	114
e. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	115
2. Pengujian Hipotesis	116
a. Pengaruh Antar Variabel	116
b. Pengaruh Mediasi	116
c. Pengaruh Moderasi	119
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	123
A. Hasil Penelitian	123
1. Gambaran Singkat Obyek Penelitian	123
2. Profil Responden	124
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	126
4. Deskripsi Jawaban Responden	130
a. Deskripsi Jawaban Kualitas Pelayanan	132
b. Deskripsi Jawaban Kepuasan	148
c. Deskripsi Jawaban Religiusitas	152
d. Deskripsi Jawaban <i>Word of Mouth</i>	157
5. Hasil Analisis SEM PLS	164
a. Spesifikasi Model	164
b. Diagram Jalur SEM PLS	167
c. Konversi Diagram Jalur ke Persamaan	168
d. Pendugaan Parameter	169

e. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	174
6. Hasil Pengujian Hipotesis	178
a. Uji Pengaruh Variabel Eksogen pada Variabel Endogen	178
b. Uji Pengaruh Mediasi	181
c. Uji Pengaruh Moderasi	184
B. Pembahasan	189
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada WOM	189
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan	194
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada WOM	197
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada WOM dengan Mediasi Kepuasan	198
5. Pengaruh Kepuasan pada WOM dengan Moderasi WOM	200
BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN, KETERBATASAN	
PENELITIAN DAN REKOMENDASI	203
A. Kesimpulan	203
B. Implikasi	205
C. Saran	207
D. Keterbatasan Penelitian	210
E. Rekomendasi	211
DAFTAR PUSTAKA	212

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Inkonsistensi hubungan Kepuasan dan WOM	7
Tabel 1.2. Variabel Moderator Religiusitas dengan Berbagai <i>Setting</i>	9
Tabel 1.3. Jenis, Jumlah, dan Status Akreditasi Program Studi PTAIS	15
Tabel 3.1. Penentuan Jumlah Sampel	81
Tabel 3.2. <i>Outer Loading</i> Uji Pertama Indikator Kualitas Pelayanan	83
Tabel 3.3. AVE, CR, R Square dan CA Uji Pertama Indikator Kualitas Pelayanan	84
Tabel 3.4. <i>Outer Loading</i> Uji Kedua Indikator Kualitas Pelayanan	85
Tabel 3.5. AVE, CR, R Square dan CA Uji Kedua Kualitas Pelayanan	86
Tabel 3.6. <i>Outer Loading</i> Uji Ketiga Indikator Kualitas Pelayanan	87
Tabel 3.7. AVE, CR, R Square dan CA Uji Ketiga Kualitas Pelayanan	88
Tabel 3.8. <i>Outer Weight (Mean, STDEV, T-Values)</i> Kualitas Pelayanan	89
Tabel 3.9. <i>Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)</i> Kualitas Pelayanan	91
Tabel 3.10. CFA <i>first order</i> Indikator Kepuasan	94
Tabel 3.11. AVE, CR dan CA <i>first order</i> Indikator Kepuasan	95
Tabel 3.12. <i>Outer Weight (Mean, STDEV, T-Values)</i> Kepuasan	96
Tabel 3.13. <i>Outer Loading</i> Indikator Religiusitas	101
Tabel 3.14. AVE, CR, dan CA Indikator Religiusitas	101
Tabel 3.15. <i>Outer Weight (Mean, STDEV, T-Values)</i> Indikator Religiusitas	102
Tabel 3.16. CFA <i>first order</i> Indikator WOM	104
Tabel 3.17. AVE, CR, dan CA Indikator WOM	105

Tabel 3.18. <i>Outer Weight (Mean, STDEV, T-Values)</i> WOM	105
Tabel 3.19. Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran	106
Tabel 4.1. Profil Responden	125
Tabel 4.2. Validitas dan Reliabilitas (<i>Outer Loading</i>).....	127
Tabel 4.3. AVE, CR, <i>R Square</i> dan CA	128
Tabel 4.4. <i>Outer Loading</i> Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Religiusitas, dan WOM	129
Tabel 4.5. Rentang Skala	131
Tabel 4.6. Deskripsi Jawaban Dimensi Bukti Fisik	132
Tabel 4.7. Deskripsi Jawaban Dimensi Kehandalan	136
Tabel 4.8. Deskripsi Jawaban Dimensi Daya Tanggap	139
Tabel 4.9. Deskripsi Jawaban Dimensi Jaminan	142
Tabel 4.10. Deskripsi Jawaban Dimensi Empati	145
Tabel 4.11. Deskripsi Jawaban Kepuasan	149
Tabel 4.12. Deskripsi Jawaban <i>Religious Experience</i>	153
Tabel 4.13. Deskripsi Jawaban <i>Orthopraxis</i>	155
Tabel 4.14. Deskripsi Jawaban <i>Word of Mouth</i>	158
Tabel 4.15. <i>Outer Loading</i>	171
Tabel 4.16. <i>Outer Weight</i> Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Religiusitas, dan WOM	173
Tabel 4.17. Validitas Konvergen	175
Tabel 4.18. <i>Dicriminant Validity</i>	176
Tabel 4.19. <i>Composite Reliability</i>	177
Tabel 4.20. <i>Path Coefficient</i> Pengaruh antar Variabel Latent	180
Tabel 4.21. <i>Path Coefficient</i> Uji Mediasi	182

Tabel 4.22. *Loading Factor* Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Religiusitas, dan WOM185

Tabel 4.23. *Path Coefficient* 187



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Konseptual Penelitian	75
Gambar 3.1. Diagram Jalur Pemodelan SEM dengan Mediasi dan Moderasi	113
Gambar 3.2. Model tanpa Mediator Kepuasan	117
Gambar 3.3. Model dengan Mediator Kepuasan	117
Gambar 3.4. Model dengan Moderator Religiusitas	120
Gambar 3.5. Model Moderator	120
Gambar 4.1. Diagram Jalur Pemodelan Awal	167
Gambar 4.2. Model Struktural Bootstrapping	179
Gambar 4.3. Model tanpa Mediator Kepuasan	182
Gambar 4.4. Model dengan Mediator Kepuasan	182
Gambar 4.5. Hasil Analisis Moderasi	188

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Jawaban Responden

Lampiran 3. Distribusi Frekuensi

Lampiran 4. Hasil Analisis SmartPLS *Algorithm*

Lampiran 5. Hasil Analisis SmartPLS *Bootstrapping*

