

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pada getok tular positif dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi di perguruan tinggi. Variabel independen yang digunakan adalah dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu dimensi keberwujudan, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dan dimensi empati. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa aktif S1 Universitas Amikom Yogyakarta semester tiga hingga semester delapan sebanyak 320 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang disebarakan melalui staf akademik masing-masing program studi. Hipotesis diuji dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, analisis regresi linier sederhana, dan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi empati, dimensi jaminan, dan dimensi keberwujudan dari kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan pada kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, dimensi kehandalan dan dimensi ketanggapan dari kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan pada kepuasan mahasiswa. Selanjutnya, kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh positif signifikan pada getok tular positif. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa dimensi keberwujudan, dimensi jaminan, dan dimensi empati mempunyai pengaruh tidak langsung yang positif signifikan pada getok tular positif, sedangkan dimensi kehandalan dan ketanggapan berpengaruh tidak signifikan pada getok tular positif melalui kepuasan mahasiswa sebagai variabel mediasi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa, getok tular positif, perguruan tinggi

ABSTRACT

This study examines the effect of service quality on positive words of mouth mediated by student satisfaction in higher education. The independent variables are service quality dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study used a sample of 320 active undergraduate students of Amikom Yogyakarta University from semester three to semester eight. The sample was selected by using purposive sampling method and the data were collected by a questionnaire distributed through the academic staff of each faculty. The statistical methods used were multiple linear regression, simple linear regression, and path analysis. The result indicated that empathy, assurance, and tangibles had a positive and significant effect on student satisfaction, while reliability and responsiveness had insignificant influence. Furthermore, student satisfaction significantly influenced positive word of mouth. Path analysis showed that tangibles, assurance, and empathy have a significant indirect impact on positive word of mouth through student satisfaction, while the indirect effects of reliability and responsiveness were insignificant.

Keywords: *service quality, student satisfaction, positive word of mouth, higher education*