Pengaruh *Locus Of Control* Dan *Word Of Mouth* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Inkubator Bisnis Unja Smart

(Studi Efektivitas Pelayanan pada Pelaku Kewirausahaan di Universitas Jambi)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Jambi Untuk Memenuhi Sebahagian
Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi

OLEH:

RUTH ABIGAIL BR TARIGAN

A1A119041

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JAMBI

2023

Dipindai dengan CamScanner

Pengaruh *Locus Of Control* Dan *Word Of Mouth* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Inkubator Bisnis Unja Smart

(Studi Efektivitas Pelayanan Pada Pelaku Kewirausahaan Di Universitas Jambi)

SKRIPSI

OLEH:

RUTH ABIGAIL BR TARIGAN

A1A119041

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS JAMBI

2023

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "Pengaruh *Locus of Control* Dan *Word of Mouth* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Inkubator Bisnis UNJA SMART (Studi Efektivitas Pelayanan pada Pelaku Kewirausahaan di Universitas Jambi)" yang disusun oleh Ruth Abigail Br Tarigan, NIM. A1A119041 telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Jambi, 2023

Pembimbing I

Dr. Dra. Muazza, M.Si
NIP. 196711081995112001

Jambi, 2023

Pembimbing II

Dr. Iwan Putra S.E., M.S.Ak
NIP. 201504051023

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh *Locus of Control* Dan *Word of Mouth* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Inkubator Bisnis UNJA SMART (Studi Efektivitas Pelayanan pada Pelaku Kewirausahaan di Universitas Jambi). Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, yang disusun oleh Ruth Abigail Br Tarigan, Nomor Induk Mahasiswa A1A119041 telah dipertahankan di depan tim penguji pada....

Tim Penguji

1. Dr. Dra. Muazza, M.Si. Ketua
   NIP.196711081995112001

2. Dr. Iwan Putra S.E., M.S.Ak Sekretaris
   NIP. 201504051023

Jambi, 2023
Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi

Drs. H. Arpizal, M.Pd
NIP.196109161986031002

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO

The object of education is to prepare the young to educate themselves throughout their lives.

-Robert Maynard Hutchins-

If you love somebody. Gotta set them free.

-Rizky Pamungkas (ILYBILG)-

Only you can change your life. Nobody else can do it for you.

Orang lain engga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun engga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangankan hari ini.

-Ruth Abigail Br Tarigan-

Kupersembahkan skripsi ini untuk bapak dan mamak tercinta yang dengan perjuangan kerasnya telah mengantar aku untuk meraih ilmu, yang selalu memberikan doa, nasehat, kasih sayang serta dukungan baik moral maupun material. Semoga aku menjadi anak yang berbakti dan berguna bagi diri sendiri dan orang lain.

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ruth Abigail Br Tarigan

NIM : A1A119041

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil penelitian pihak lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan jiplakan atau plagiat, saya bersedia menerima sanksi dicabut gelar dan ditarik ijazah.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Jambi, April 2023

Yang membuat pernyataan

Ruth Abigail Br Tarigan

A1A119041

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Tarigan, Ruth Abigail. 2023. Pengaruh Locus of Control dan Word of Mouth Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Inkubator Bisnis UNJA SMART (Studi Efektivitas Pelayanan pada Pelaku Kewirausahaan di Universitas Jambi): Skripsi, Jurusan Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Jambi, Pembimbing: (I) Dr. Dra. Muazza, M.Si. (II) Dr. Iwan Putra, S.E, M.S.Ak.

Kata Kunci : *Locus of Control, Word of Mouth,* Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh setiap variabel yaitu *Locus of Control, Word of Mouth, Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Inkubator Bisnis UNJA SMART (Studi Efektivitas Pelayanan pada Pelaku Kewirausahaan di Universitas Jambi).*

Penelitian dilakukan di kantin SMART Universitas Jambi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode non-probability sampling. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah dihitung menggunakan rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow digunakan untuk menghitung sampel dalam keadaan populasi tidak diketahui. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar angket penelitian kepada konsumen yang ada di kantin SMART Universitas Jambi.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif *Locus of Control* terhadap kualitas pelayanan pada inkubator bisnis kantin UNJA SMART hal ini dibuktikan dari nilai t dengan signifikasi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,695. Terdapat pengaruh positif *Word of Mouth* terhadap kualitas pelayanan pada inkubator bisnis kantin UNJA SMART hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 2,561 dengan nilai signifikasi sebesar 0,012 lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,455. Terdapat pengaruh positif Pengaruh *Locus of Control* dan *Word of Mouth* secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada inkubator bisnis kantin UNJA SMART. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 28,089 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05).

Dari hasil penelitian disarankan agar pengelola kantin SMART Universitas Jambi harus lebih meningkatkan produk, meminimalisir harga, dan cara promosi agar konsumen lebih tertarik dan menceritakan keunggulan produk yang ada di kantin SMART Universitas Jambi. Selain itu pengelola kantin bisa meningkatkan jumlah konsumen dengan cara menggunakan fitur promosi lewat sosial media seperti facebook, instagram, tiktok, website, dll agar konsumen lebih mudah mendapat informasi mengenai produk di kantin UNJA SMART, kantin UNJA SMART juga bisa membeli fitur promosi di platform sosial media tersebut agar jangkauannya lebih luas.

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa. Karena telah memberikan berkat rahmat, karunia, dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi skripsi yang berjudul "Pengaruh *Locus of Control* dan *Word of Mouth* Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Inkubator Bisnis UNJA SMART (Studi Efektivitas Pelayanan Pada Pelaku Kewirausahaan Di Universitas Jambi)".

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan, dukungan serta masukan, baik itu berupa ide maupun saran dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini peneliti akan menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Drs. H. Sutrisno, M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Jambi.
2. Prof. Dr. M. Rusdi, S.Pd., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
3. Dr. Rosmiati, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan PIPS FKIP Universitas Jambi.
4. Drs. H. Aprizal, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
5. Dr. Dra. Muazza, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing I Skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan dan masukan yang sangat berarti bagi peneliti. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti. Suatu

kehormatan dan kebanggaan dapat menjadi salah satu mahasiswa bimbingan Ibu.

6. Dr. Iwan Putra, S.E., M.S.Ak. selaku pembimbing II atas segala bimbingan, masukan, arahan, perhatian, serta semangat yang selalu diberikan kepada peneliti. Terima Kasih atas segala pembelajaran serta motivasi yang diberikan baik saat perkuliahan maupun saat bimbingan yang menjadi salah satu penyemangat bagi peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah mendidik serta membina peneliti dalam meningkatkan kemampuan berfikir dan berperilaku.
8. Bapak Drs. Agus Syari, M.Bs. selaku ketua BPU yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di Kantin UNJA SMART.
9. Yang teramat mulia dan teramat peneliti sayangi dan cintai kedua Orang Tua peneliti, Ayahanda Edyka Tarigan, S.Pd dan Ibunda Fatima Corry Pasaribu, S.Pd yang telah membesarkan peneliti dengan penuh rasa cinta dan kasih sayang yang tak terhingga. Serta yang saya sayangi dan cintai, ketiga adik peneliti, Yolanda, Elsa, dan Felix yang selalu menemani hari-hari dan selalu memberikan dukungannya kepada peneliti.
10. Yang teramat peneliti sayangi seluruh keluarga besar yang telah mendukung dan memberikan semangat yang tak henti-hentinya kepada peneliti.
11. Novita Eka Indriani, Tumbur Silalahi, Reflina MS. Gultom, Adi Tri Saputra, Leni Kurnia, Diana Limbong, Twelvi Aprilita, sebagai teman sekaligus sahabat yang selalu menemani peneliti, yang selalu memberikan bantuan dan

dukungan yang tak henti-hentinya kepada peneliti, dan senantiasa memberikan semangat kepada peneliti.

12. Rizky Pamungkas yang telah mempersembahkan karyanya lewat lagu selalu menjadi penghibur dan penyemangat dalam pengerjaan skripsi ini.
13. *Last but not least, I wanna thank me I wanna thank me for believing in me,I wanna thank me for doing all this hard work I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting I wanna thank me for just being me at all the times.*

Setelah melalui proses yang cukup panjang, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi skripsi ini yang tentunya tidak luput dari kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Walaupun demikian peneliti berharap skripsi skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua insan yang membutuhkan dan kepada peneliti khususnya.

Jambi, April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING i
HALAMAN PENGESAHAN ii
MOTTO iii
PERNYATAAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 15
1.3 Pembatasan Masalah 16
1.4 Rumusan Masalah 17
1.5 Tujuan Penelitian 17
1.6 Manfaat Penelitian 18
1.7 Defenisi Operasional 19
BAB II KAJIAN TEORETIK 21
2.1 *Locus of Control* 21
2.1.1 Pengetian *Locus of Control* 21
2.1.2 Dimensi *Locus of Control* 21
2.1.3 Faktor-Faktor yang Berperan dalam Perkembangan *Locus of Control* 22
2.1.4 Perbedaan Orientasi *Locus of Control* Internal dan Eksternal 24
2.1.5 Aspek-Aspek Kehidupan yang Dipengaruhi oleh *Locus of Control* 25
2.1.6 Indikator *Locus of Control* 26
2.2 *Word of Mouth* 28
2.2.1 Pengertian *Word of Mouth* 28
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Word of Mouth 32
2.2.3 Dimensi *Word of Mouth* 33
2.2.4 Manfaat *Word of Mouth* 33
2.2.5 Indikator *Word of Mouth* 35
2.2.6 Model Aliran Informasi *Word Of Mouth* 37
2.3 Kualitas Pelayanan 37
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 37

2.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan 40
2.3.3. Lima Perspektif Kualitas Pelayanan 41
2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan 43
2.3.5 Model Kualitas Pelayanan 46
2.4 Penelitian Yang Relevan 47
2.5 Kerangka Pemikiran 50
2.6 Hipotesis Penelitian 51
BAB III METODE PENELITIAN 52
3.1 Desain Penelitian 52
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 53
3.2.1 Tempat Penelitian 53
3.2.2 Waktu Penelitian 54
3. 3 Populasi dan Sampel 55
3.4 Teknik Pengambilan Sampel 56
3.5 Teknik Pengumpulan Data 56
3.6 Teknik Analisis Data 62
3.6.1 Uji Instrumen Data 63
3.6.2 Uji Prasyarat Regresi 66
3.6.3. Uji Regresi Berganda 70
3.6.4 Uji Hipotesis Statistik 71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 74
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 74
4.2 Deskripsi Responden 76
4.2.1 Berdasarkan usia Responden 76
4.2.2 Berdasarkan Program Studi Responden. 76
4.3 Pengujian Kualitas Data 77
4.3.1 Uji Validitas 77
4.3.2 Uji Reliabilitas 79
4.4 Uji Prasyarat Analisis 80
4.4.1 Uji Normalitas 80
4.4.2 Uji Linieritas 81
4.4.3 Uji Multikolinearitas 82
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas 83
4. 5 Pengujian Hipotesis Statistik 84
4.5.1 Regresi Linear Berganda 84
4.5.2 Uji t Statistik 85
4.5.3 Uji F 87

4.5.4 Analisis Koefisien Determinasi (R2) 88
4.6 Pembahasan Penelitian 89
4.6.1 Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap Kualitas Pelayanan 89
4.6.2 Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Kualitas Pelayanan 91
4.6.3 Pengaruh *Locus Of Control, Word Of Mouth* Terhadap Kualitas Pelayanan 92
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN 94
5.1 Kesimpulan 94
5.2 Implikasi 95
5.3 Saran 96
DAFTAR PUSTAKA 99

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1.1 Result data vendor, jumlah karyawan dan jenis produk yang dijual di kantin UNJA SMART tahun 2022 2
1.2 Observasi awal indikator Locus of Control di kantin 7
1.3 Observasi awal indikator Word of Mouth 10
1.4 Observasi awal indikator kualitas pelayanan 13
2.1 Indikator Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono 45
3.1 Rencana Penelitian 54
3.2 Alternatif jawaban angket 57
3.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel Penelitian 58
4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur 76
4.2 Karakteristik responden berdasarkan program studi 76
4.3 Hasil uji validitas variabel locus of control (X_1) 78
4.4 Hasil uji validitas variabel word of mouth (X_2) 78
4.5 Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (Y) 79
4.6 Hasil uji reliabelitas 80
4.7 Hasil uji normalitas data 81
4.8 Hasil uji lineritas 82
4.9 Hasil uji multikolinieritas 83
4.10 Hasil uji heterokedastisitas 84
4.11 Hasil uji regresi linear berganda 85
4.12 Hasil uji T 87
4.13 Hasil uji F 88
4.14 Hasil uji koefisiensi determinasi secara simultan (R^2) 89

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

2.1 Kerangka Pemkiran Teoritis 50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. Surat Izin Obesvasi Awal 102
2. Hasil Oservasi Awal 103
3. Angket Observasi Awal 105
4. Surat Keterangan Penelitian 110
5. Angket Penelitian 111
6. Formulir Persetujuan Tindak Lanjut Seminar 117
7. Data Penelitian Nama, NIM, Program Studi, Usia Konsumen 118
7. Hasil Data Penelitian 121
8. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas 127
9. Hasil Uji Normalitas Data 137
10. Hasil Uji Linieralitas 137
11. Hasil Uji Multikolinieritas 137
12. Hasil Uji Heterokedastisitas 138
13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda 138
14. Hasil Uji T 138
15. Hasil Uji F 139
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2 139
17. Dokumentasi 140