

**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 Sebagian
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

**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 ARIGAIL BR TARIGAN

A1A119041

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JAMBI
2023**

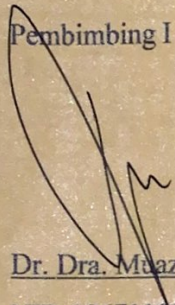
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

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



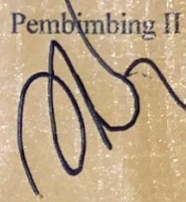
Dr. Dra. Muazza, M.Si

NIP. 196711081995112001

Jambi,

2023

Pembimbing II



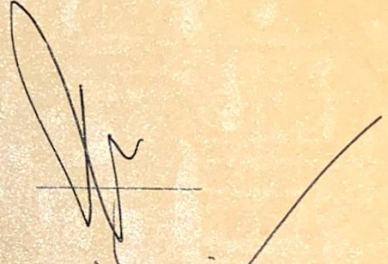
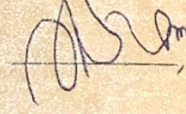
Dr. Iwan Putra S.E., M.S.Ak

NIP. 201504051023

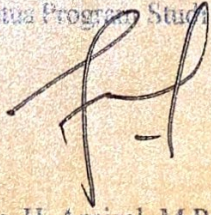
HALAMAN PENGESAHAN

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.
NIP.196711081995112001 | Ketua |  |
| 2. Dr. Iwan Putra S.E., M.S. Ak
NIP. 201504051023 | Sekretaris |  |

Jambi, 2023
Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi


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

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 mengantarkan 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.

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

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 menyebarkan 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 signifikansi 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 signifikansi 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.

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 <i>Locus of Control</i>	21
2.1.1 Pengetian <i>Locus of Control</i>	21
2.1.2 Dimensi <i>Locus of Control</i>	21
2.1.3 Faktor-Faktor yang Berperan dalam Perkembangan <i>Locus of Control</i>	22
2.1.4 Perbedaan Orientasi <i>Locus of Control</i> Internal dan Eksternal.....	24
2.1.5 Aspek-Aspek Kehidupan yang Dipengaruhi oleh <i>Locus of Control</i>	25
2.1.6 Indikator <i>Locus of Control</i>	26
2.2 <i>Word of Mouth</i>	28
2.2.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i>	28
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Word of Mouth</i>	32
2.2.3 Dimensi <i>Word of Mouth</i>	33
2.2.4 Manfaat <i>Word of Mouth</i>	33
2.2.5 Indikator <i>Word of Mouth</i>	35
2.2.6 Model Aliran Informasi <i>Word Of Mouth</i>	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 (R^2)	88
4.6 Pembahasan Penelitian	89
4.6.1 Pengaruh <i>Locus Of Control</i> Terhadap Kualitas Pelayanan	89
4.6.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Kualitas Pelayanan.....	91
4.6.3 Pengaruh <i>Locus Of Control, Word Of Mouth</i> 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 reliabilitas	80
4.7 Hasil uji normalitas data	81
4.8 Hasil uji linieritas	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 Pemikiran Teoritis	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Observasi Awal	102
2. Hasil Observasi 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 Linieritas.....	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