

# ANALISIS PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN DAN PENGARUHNYA TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Oleh: Kabul Trifiyanto, S.E., M.B.A  
Email: kabul.trifiyanto@gmail.com

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen terhadap kepercayaan dan *word of mouth* di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa Kebumen. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Dengan menggunakan teknik *non probability sampling*, penelitian ini mengambil sampel 100 dari responden mahasiswa STIE Putra Bangsa Kebumen Semester 3 ke atas. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja dosen yang terdiri dari perencanaan pembelajaran ( $X_1$ ), pelaksanaan pembelajaran ( $X_2$ ), evaluasi hasil ( $X_3$ ), kepercayaan ( $Y_1$ ), dan *word of mouth* ( $Y_2$ ). Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, analisis *top two boxes* dan *bottom two boxes* dan statistik meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis jalur, dan korelasi dengan menggunakan bantuan program SPSS 24 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliable, tidak terdapat multikolinieritas, tidak terjadi heterokedastisitas, dan model memenuhi asumsi normalitas. Pengaruh perencanaan pembelajaran menunjukkan negatif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan. Pengaruh pelaksanaan pembelajaran menunjukkan positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Pengaruh evaluasi hasil menunjukkan positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Pengaruh perencanaan pembelajaran menunjukkan negatif tapi tidak signifikan terhadap *word of mouth*. Pengaruh pelaksanaan pembelajaran menunjukkan positif dan signifikan terhadap *word of mouth*. Pengaruh evaluasi hasil menunjukkan positif namun tidak signifikan terhadap *word of mouth*. Pengaruh kepercayaan menunjukkan positif dan signifikan terhadap *word of mouth*.

Kata kunci: Persepsi, Kinerja Dosen, Perencanaan Pembelajaran, Pelaksanaan Pembelajaran, Evaluasi Hasil, Kepercayaan dan *Word of Mouth*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Arah pengembangan kebijakan pendidikan tinggi Indonesia beberapa tahun mendatang dilatarbelakangi oleh hadirnya globalisasi (MEA 2016), dengan implikasi berupa kebutuhan peningkatan kemampuan berkompetisi bangsa Indonesia dalam masyarakat dunia yang semakin berbasis pengetahuan atau *knowledge based society*

(Ujang dalam ristekdikti, 2015). Setiap perguruan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas baik sumber daya fisik maupun sumber daya manusianya. Hal ini tidak hanya menguntungkan masyarakat atau lebih luasnya negara namun perguruan tinggi tersebut dikarenakan produk yang dapat ditawarkan adalah hasil output berupa mahasiswa yang berprestasi dan siap bersaing. Hal tersebut akan menarik bagi calon mahasiswa.

Saat ini terdapat 124 Perguruan Tinggi (PT) Negeri, 3.127 PT Swasta, 175 PT Kementerian/Lembaga, 968 PTAS, dan 78 PTAN. Dari jumlah tersebut, data dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) menunjukkan bahwa hanya 1.131 perguruan tinggi yang terakreditasi, dengan 4% PT terakreditasi A, 31% PT terakreditasi B, dan 65% PT terakreditasi C. Sisanya sebanyak 3.340 perguruan tinggi masih belum terakreditasi (Aris dalam ristekdikti, 2017).

Persaingan perguruan tinggi swasta yang terus meningkat dalam mengejar akreditasi mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat yang di beri keleluasaan untuk memilih namun bisa berdampak negatif bagi perguruan tinggi berupa penurunan mahasiswa di beberapa perguruan tinggi swasta. Karena mahasiswa adalah sumber utama pendapatan perguruan tinggi swasta. Tidak bisa dipungkiri persaingan perebutan mahasiswa semakin ketat pada perguruan tinggi swasta.

STIE Putra Bangsa Kebumen adalah salah satu sekolah tinggi di Jawa Tengah yang mempunyai akreditasi B untuk jurusan maupun institusi dan telah berdiri sejak tahun 2001. Seiring peningkatan kualitas STIE Putra Bangsa mengalami peningkatan terus menerus dalam penerimaan mahasiswa pada 4 tahun terakhir yaitu; 284, 310, 422 dan 374 mahasiswa pada tahun 2017. Hal ini membuktikan semakin banyak yang mengenal dan percaya terhadap STIE Putra Bangsa sebagai pilihan melanjutkan studi.

STIE Putra Bangsa telah melakukan bentuk promosi untuk memperluas pasar dan meningkatkan jumlah mahasiswa yang mendaftar seperti menggunakan, Baliho, Brosur, Radio, langsung ke sekolah-sekolah. Namun berdasarkan survey yang telah dilakukan dari 100 responden sebanyak 61% responden menyatakan memilih dan masuk di STIE Putra Bangsa karena rekomendasi dari orang lain. Hal semacam ini disebut *word of*

*mouth*, WOM adalah komunikasi interpersonal tentang produk diantara pembeli dan orang-orang di sekitarnya (Kotler, 2009). Hal ini menarik karena dibandingkan dengan sarana lain WOM jauh lebih murah, karena WOM adalah sarana komunikasi yang efektif, murah dan kredibel (Kertajaya 2007).

WOM yang terjadi pada konsumen bisa sulit dikendalikan agar tetap sesuai dengan keinginan perusahaan. Kotler dan Keller (2007) bahkan mengungkapkan bahwa konsumen yang puas akan menceritakan kepuasannya hanya pada tiga orang di sekelilingnya namun apabila tidak puas maka akan menceritakan kepada sebelas orang di dekatnya. Maka penting bagi perusahaan untuk menjaga WOM agar tetap positif. Hal ini juga berlaku di dunia pendidikan seperti yang di temukan oleh Haliman (2007) bahwa calon mahasiswa biasanya mencari informasi melalui *word of mouth* dan Sekolah Tinggi harus mampu mencari pengaruh WOM agar mampu mengendalikan WOM.

WOM positif merupakan bagian dari loyalitas konsumen yaitu pelanggan yang loyal terhadap suatu produk atau jasa adalah orang yang mereferensikan kepada orang lain (Griffin, 2003). Dapat dikatakan loyalitas adalah suatu proses yang berkesinambungan sebagai akibat dari terbentuknya kepercayaan atas merek (Morgan dan Hunt, 1994). Hal ini sejalan dengan temuan dari Asmai dan Zhafri (2011) menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas.

Kepercayaan perusahaan dapat dijaga dengan terus memberikan yang terbaik bagi pelanggan disini adalah mahasiswa. Salah satu untuk meningkatkan kepercayaan mahasiswa adalah dengan meningkatkan persepsi kinerja agen pemberi jasa di mata konsumen atau mahasiswa, dalam hal sekolah tinggi disini yang paling dekat adalah dosen. Hal ini sejalan dengan temuan Anne dan Edwin (2014) bahwa persepsi kinerja agen yang baik akan

memberikan pengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen/mahasiswa.

Berbicara kinerja dosen mengacu pada fungsi dan tugas utama dosen. Tugas utama dosen adalah mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni serta pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional. Dalam kaitannya dengan tugas tersebut maka dosen memiliki kewajiban pokok dalam pembelajaran, yaitu: merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran (Pasal 60 UU Guru dan Dosen, 2005). Abdullah (2015) menemukan bahwa tugas dosen tersebut dapat dijadikan indikator persepsi kinerja dosen yang terbagi menjadi; perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran dan evaluasi hasil.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kinerja dosen melalui dimensi perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran dan evaluasi hasil terhadap kepercayaan dan *word of mouth* pada mahasiswa STIE Putra Bangsa Kebumen.

### Rumusan Masalah

1. Bagaimakah persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen STIE Putra Bangsa?
2. Bagaimakah persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen dan pengaruh
3. Bagaimakah kinerja dosen melalui dimensi perencanaan pembelajaran, dalam membangun kepercayaan mahasiswa STIE Putra Bangsa?
4. Bagaimana pengaruh kinerja dosen melalui dimensi pelaksanaan pembelajaran, dalam membangun kepercayaan mahasiswa STIE Putra Bangsa?

5. Bagaimana pengaruh kinerja dosen melalui dimensi evaluasi hasil, dalam membangun kepercayaan mahasiswa STIE Putra Bangsa?
6. Bagaimana pengaruh kinerja dosen melalui dimensi perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil terhadap *word of mouth*?
7. Bagaimakah pengaruh kepercayaan mahasiswa terhadap *word of mouth*?

## KAJIAN PUSTAKA

### Landasan Teori

#### 1. *Word of Mouth*

Brown et al (2005) mendefinisikan WOM sebagai informasi tentang suatu target objek yang dipindahkan dari satu individu ke individu lain yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung melalui media komunikasi. WOMMA atau *Word of Mouth Marketing Association* memberikan pengertian bahwa WOM adalah usaha pemasaran yang memicu konsumen untuk membicarakan, mempromosikan, merekomendasikan hingga menjual merek kepada calon konsumen lainnya. Lo (2012) mengatakan bahwa *word of mouth* berkaitan dengan proses mentransfer informasi dari satu orang ke orang lain melalui komunikasi lisan. ada 3 indikator yang digunakan untuk mengukur *word of mouth*, yaitu sebagai berikut:

1. Keinginan merekomendasikan.
2. Kuantitas frekuensi komunikasi dengan orang lain.
3. Keinginan menceritakan hal-hal yang positif.

#### 2. Persepsi

Menurut Schiffman dan Kanuk (2004) persepsi adalah proses dimana dalam proses tersebut individu, memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimuli menjadi

sesuatu yang bermakna. Menurut Assael (2001), persepsi mempunyai dimensi yang terbagi menjadi:

1. Kinerja
2. Pelayanan
3. Ketahanan
4. Keandalan
5. Karakteristik produk
6. Kesesuaian dengan spesifikasi
7. Hasil

### 3. Kinerja Dosen

Menurut Hersley dalam Rivai (2005) kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan yang diminta. Menurut UU Guru dan Dosen tahun 2005 serta PP No 19 tahun 2005 serta menyadur dari Direktorat Tenaga Pendidikan (2008) terkait dosen maka dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen terdiri dari tiga dimensi, yaitu:

a. *Teaching plan and materials* (Rencana Pembelajaran)

Tahap perencanaan dalam kebiatan pembelajaran adalah tahap yang berhubungan dengan kemampuan Dosen menguasai bahan ajar. kemampuan ini dapat dilihat dari cara atau proses penyusunan program kegiatan pembelajaran yang dilakukan yaitu mengembangkan silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP). Adapun indikatornya yaitu kontrak belajar, ketersediaan RPP dan RPS, informasi sumber belajar, pemutakhiran bahan ajar.

b. *Classroom Procedure* (Pelaksanaan Kegiatan Pembelajaran)

Kegiatan pembelajaran dikelas adalah inti penyelenggaraan pendidikan yang ditandai oleh adanya kegiatan pengelolaan kelas, penggunaan media dan sumber belajar, dan penggunaan metode

serta strategi pembelajaran. Semua tugas tersebut merupakan tugas dan tanggung jawab dosen yang secara optimal dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan dosen. Adapun indikatornya yaitu kesesuaian RPP&RPS, metode belajar, antusiasme, media.

c. *Evaluation Skill* (Evaluasi/Nilai Pembelajaran)

Penilaian hasil belajar adalah kegiatan atau cara yang ditujukan untuk mengetahui tercapai atau tidaknya tujuan pembelajaran dan juga proses pembelajaran yang telah dilakukan. Pada tahap ini seorang dosen dituntut memiliki kemampuan dalam menentukan pendekatan dan cara-cara evaluasi, penyusunan alat-alat evaluasi, pengoahan dan penggunaan hasil evaluasi. Adapun indikatornya yaitu keterbukaan terhadap kritik, keaktifan memotivasi, kesanggupan mengoreksi tugas.

### 4. Kepercayaan

Kepercayaan adalah suatu kondisi ketika salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain (Morgan dan Hunt, 2006). Mayer et al (1995) menyatakan ada 3 faktor kepercayaan seseorang yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*): mengacu pada kompetensi dan karakter penjual/oraganisasi dalam mempengaruhi dan mengotorisasi wilayah yang spesifik. *Ability* meliputi kompetensi, pengalaman, pengasahan institusional, dan kemampuan dalam pengetahuan (Kim et al 2005).

2. **Kebaikan hati (Benevolence):** merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen. Meliputi perhatian, empati, keyalonan dan daya terima (Kim et al, 2005)
3. **Integritas (Integrity):** berkaitan dengan bagaimana perilaku/kebiasaan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. *Integrity* dapat dilihat dari sudut kewajaran, pemenuhan, kesetiaan, keteru-terangan, keterkaitan.

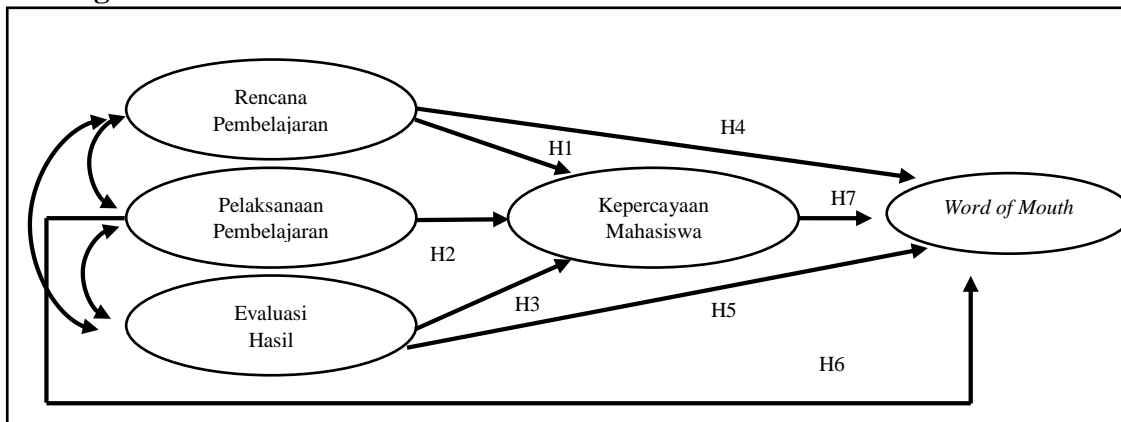
*Pengaruhnya Terhadap Word of Mouth Pada Jasa Pendidikan (Studi pada STIE Widya Manggala Semarang)*

2. Penelitian kedua dilakukan pada tahun 2014 oleh Anne Cristanti Mulya dan Edwin Japarianto dengan judul *Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Agen Properti dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan di Surabaya.*
3. Penelitian ketiga dilakukan pada tahun 2015 oleh Abdullah Aly dengan judul *Studi Deskriptif Kinerja Dosen dalam Proses Pembelajaran Di Universitas Muhammadiyah Surakarta.*
4. Penelitian keempat dilakukan pada tahun 2011 oleh Asmai Ishak dan Zhafiri Luthfi dengan judul *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Kasus Peran Media Switching Cost.*

### Penelitian Terdahulu

1. Penelitian pertama dilakukan pada tahun 2009 oleh Haliman Tjahyadi Riswono dengan judul *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra dan*

### Kerangka Pemikiran



### Hipotesis

H1 : Ada pengaruh perencanaan pembelajaran terhadap kepercayaan mahasiswa STIE Putra Bangsa.

H2 : Ada pengaruh pelaksanaan pembelajaran terhadap kepercayaan mahasiswa STIE Putra Bangsa.

H3 : Ada pengaruh evaluasi hasil terhadap kepercayaan mahasiswa STIE Putra Bangsa

- H4 : Ada pengaruh perencanaan pembelajaran terhadap *word of mouth* mahasiswa STIE Putra Bangsa
- H5 : Ada pengaruh pelaksanaan pembelajaran terhadap *word of mouth* mahasiswa STIE Putra Bangsa
- H6 : Ada pengaruh evaluasi hasil terhadap *word of mouth* mahasiswa STIE Putra Bangsa
- H7 : Ada pengaruh kepercayaan mahasiswa terhadap *word of mouth* mahasiswa STIE Putra Bangsa

## METODOLOGI PENELITIAN

### Subyek dan Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah persepsi kinerja, kepercayaan, *word of mouth* mahasiswa STIE Putra Bangsa. Sedangkan subyek dalam penelitian ini adalah Mahasiswa STIE Putra Bangsa khususnya Jurusan Manajemen Semester 3 dan atas nya.

### Variabel dan Definisi Variabel

#### Variabel Penelitian

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti. Variabel dependen adalah variabel yang nilainya tergantung terhadap variabel lain, dimana nilainya akan berubah jika variabel yang mempengaruhinya berubah. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja *word of mouth* (Y2)

Variabel indepenen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik pengaruhnya positif maupun negatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi kinerja dosen STIE Putra Bangsa.

- a. Rencana Pembelajaran (X1)
- b. Pelaksanaan Pembelajaran (X2)
- c. Evaluasi Hasil (X3)

Variabel intervening adalah variabel antara yang menghubungkan suatu variabel

independen utama pada variabel dependen yang dianalisis. Variabel ini berperan sama dengan variabel independen. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepercayaan (Y1)

### Definisi Operasional Variabel

#### 1. *Word of Mouth* (Y2)

Stefes dan Burge (2008) mendefinisikan *Word of Mouth* sebagai segala macam bentuk komunikasi informal yang diarahkan paka konsumen-konsumen lain mengenai kepemilikan, penggunaan atau karakteristik produk (barang atau jasa) dan juga penjualannya. Lo (2012) menyatakan ada 3 indikator yang digunakan untuk mengukur *word of mouth*, yaitu sebagai berikut:

- a. Keinginan merekomendasikan.
- b. Kuantitas frekuensi komunikasi dengan orang lain.
- c. Keinginan menceritakan hal-hal yang positif.

#### 2. Kepercayaan (Y1)

Kepercayaan mempunyai definisi yaitu suatu kondisi ketika suatu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan itregitas pihak yang lain (Morgan dan Hunt dalam 1994). Mayer et. al (1995) menyatakan ada 3 indikator dalam variabel kepercayaan:

- a. Kemampuan (*Ability*)
- b. Kebaikan hati (*Benevolence*)
- c. Integritas (*Integrity*)

#### 3. Perencanaan Pembelajaran (X1)

Tahap perencanaan dalam kegiatan pembelajaran adalah tahap yangberhubungan dengan kemampuan Dosen menguasai bahan ajar. kemampuan ini dapat dilihat dari cara atau proses penyusunan program kegiatan pembelajaran yang dilakukan yaitu mengembangkan silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP). Adapun indikatornya yaitu:

- a. kontrak belajra,

- b. Ketersediaan RPP dan RPS,
- c. Informasi sumber belajar
- d. Pemutakhiran bahan ajar.

**4. Pelaksanaan Pembelajaran (X2)**

Kegiatan pembelajaran di kelas adalah inti penyelenggaraan pendidikan yang ditandai oleh adanya kegiatan pengelolaan kelas, penggunaan media dan sumber belajar, dan penggunaan metode serta strategi pembelajaran. Semua tugas tersebut merupakan tugas dan tanggung jawab dosen yang secara optimal dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan dosen. Adapun indikatornya yaitu:

- a. Kesesuaian RPP&RPS,
- b. Metode belajar,
- c. Antusiasme,
- d. Media.

**5. Evaluasi Hasil (X3)**

Penilaian hasil belajar adalah kegiatan atau cara yang ditujukan untuk mengetahui tercapai atau tidaknya tujuan pembelajaran dan juga proses pembelajaran yang telah dilakukan. Pada tahap ini seorang dosen dituntut memiliki kemampuan dalam menentukan pendekatan dan cara-cara evaluasi, penyusunan alat-alat evaluasi, pengoahan dan penggunaan hasil evaluasi. Adapun indikatornya yaitu:

- a. Keterbukaan terhadap kritik,
- b. keaktifan memotivasi,
- c. Kesanggupan mengoreksi tugas.

**Populasi**

Populasi dari penelitian ini adalah semua mahasiswa S1 Manajemen STIE Putra Bangsa 2014-2016 dengan jumlah keseluruhan 1016 mahasiswa. Adapun pertimbangan pengambilan populasi adalah faktor banyaknya mahasiswa manajemen sebesar 90% dari total

mahasiswa STIE Putra Bangsa. Populasi tersebut dirasa yang paling tepat.

**Sample**

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probably sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel ini adalah mengambil *purposive sampling* yaitu peneliti menggunakan pertimbangan sendiri secara sengaja dalam memilih anggota populasi yang dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan sesuai dengan kriteria yang dikehendaki peneliti yaitu mahasiswa yang sudah semester 3 keatas jurusan manajemen dikarenakan jumlah dari akuntansi sangat sedikit.

Penentuan jumlah sampel menggunakan metode slovin dengan rumus sebagai berikut (Ghozali, 2011).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Persen kelonggaran

Dengan menggunakan kelonggaran error yang masih dapat ditolerir sebesar 10% maka dapat diambil sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1061}{1+1061(0,1)^2} = 91$$

Berdasarkan rumus di atas sampel yang dapat diambil dari populasi yang besar sebanyak 91 orang. Hal tersebut menandakan bahwa penelitian ini batas sampel terkecil yang harus dicapai adalah 91 responden. Untuk meningkatkan keyakinan data maka peneliti memutuskan untuk mengambil data sebanyak 100 responden.

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**Deskriptif**

**1. Jenis Kelamin**

No	Keterangan	Frekuensi	Prosentase
----	------------	-----------	------------

1	Perempuan	63	63%
2	Laki-laki	37	37%
	Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 100 responden mahasiswa STIE Putra Bangsa yang dijadikan sampel 63% adalah berjenis kelamin perempuan dan 37% adalah berjenis kelamin laki-laki.

## 2. Usia

No	Keterangan	Frekuensi	Prosentase
1	18-23	74	74%
2	24-29	20	20%
3	30-36	2	2%
4	37-42	3	3%
5	43 ke atas	1	1%
	Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu berusia 18-23 tahun yaitu sebanyak 74 atau 74%, kemudian responden yang berusia antara 24-29 tahun sebanyak 20%. Usia responden di atas 30 tahun masuk kepada sebagian kecil responden.

## 3. Penghasilan

No	Keterangan	Frekuensi	Prosentase
1	Belum Berpenghasilan	49	49%
2	Kurang dari 1.000.000	20	20%
3	1.000.000 – 3.000.000	17	17%
4	3.000.001 – 5.000.000	6	6%
5	5.000.001 – 6.000.000	6	6%
6	6.000.001 ke atas	2	2%

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden mayoritas belum berpenghasilan yaitu sebanyak 49 orang atau 49%, kemudian responden yang mempunyai penghasilan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 sebanyak 20 orang atau 20%. Sedangkan responden yang berpenghasilan Rp. 3.000.001 ke atas masuk dalam minoritas responden dengan total 14%.

## 4. Kelas

No	Keterangan	Frekuensi	Prosentase
1	Reguler	55	55%
2	Karyawan Sore	34	34%
3	Weekend	11	11%
	Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden mayoritas berada pada kelas reguler yaitu sebanyak 55 orang atau 55%, kemudian responden yang berada pada kelas karyawan sebanyak 34 orang atau 34%. Sedangkan responden kelas *weekend* sebanyak 11 orang atau 11%.



## 5. Semester

No	Keterangan	Frekuensi	Prosentase
1	Semester Tiga (3)	36	36%
2	Semester Lima (5)	35	35%
3	Semester Tujuh (7)	37	37%
	Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden mayoritas mahasiswa semester tiga (3) yaitu sebanyak 36 orang atau 36%, kemudian responden mahasiswa semester Tujuh (7) sebanyak 34 orang atau 34%. Sedangkan responden mahasiswa semester lima (5) sebanyak 30 orang atau 30%.

### Analisis *Top Two Boxes & Bottom Two Boxes* pada *Word of Mouth*

#### 1. Kinerja Dosen

No	Variabel	Indikator	TTB	BTB	
1	Perencanaan pembelajaran	Kontrak Belajar	97%	1%	
2		Ketersediaan RPP&RPS	96%	1%	
3		Informasi sumber belajar	97%	0%	
4		Pemutakhiran bahan ajar	78%	2%	
5	Pelaksanaan pembelajaran	Kesesuaian RPP&RPS	85%	0	
6		Metode Menarik	76%	10%	
7		Antusiasisme dalam pembelajaran	73%	7%	
8		Media menarik	61%	11%	
9		Evaluasi hasil	Terbuka terhadap kritik	63%	10%
10			Aktif memotivasi	77%	9%
11			Sanggup mengoreksi tugas	72%	7%

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Pada tabel di atas tersebut menunjukkan presentase pada kolom *top two boxes* lebih besar dari pada prosentase pada kolom *bottom two boxes*, perbedaan nilai sangat signifikan di semua variabel. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang baik/tinggi terhadap kinerja dosen STIE Putra Bangsa.

Penilaian kinerja dosen yang paling tinggi pada *top two boxes* adalah pada variabel perencanaan pembelajaran. Berarti menurut persepsi mahasiswa, bahwa dosen

STIE Putra Bangsa telah memberikan atau melakukan perencanaan pembelajaran dengan baik dengan nilai 97%, 96%, 97% dan 78%. Meskipun nilai sudah diatas 50% dan hampir ke sempurna namun pada indicator pemutakhiran bahan ajar mendapatkan nilai 78%. Hal ini berarti dosen STIE Putra Bangsa perlu memperbaharui materi-materi dalam pembelajarannya.

Penilaian persepsi kinerja dosen ke dua adalah terkait variabel pelaksanaan pembelajar. Meskipun nilai pada *top tow boxes* tinggi namun masih belum maksimal yaitu berturut-turut 85%, 76%, 73% dan 61%. Secara keseluruhan, mutu pelaksanaan pembelajaran masih bisa di maksimalkan lagi. Namun nilai terendah terkait antusiasme sebesar 73% dan penggunaan media yang menarik sebesar 61% dapat dijadikan acuan untuk dilakukan peningkatan kualitas pada dua indikator tersebut.

Variabel terakhir yang dinilai oleh responden adalah variabel evaluasi hasil. Penilaian responden masih dominan pada *top two boxes*, namun nilai rata-rata merupakan terkecil dari keseluruhan variabel yaitu 70%. Hal ini berarti mutu atau kualitas kinerja dosen terkait evaluasi hasil dapat ditingkatkan lagi. Nilai terendah ada pada indikator terbuka terhadap kritik sebesar 63%. Hal ini mengindikasikan bahwa berdasarkan persepsi mahasiswa dosen STIE Putra Bangsa sudah terbuka terhadap kritik namun masih bisa di tingkatkan lagi. Nilai pada indikator sangguk mengoreksi tugas juga mempunyai nilai cukup rendah yaitu 74% dibanding nilai indikator lainnya.

## 2. Kepercayaan

No	Variabel	Indikator	TTB	BTB
1	Kepercayaan	Kemampuan ( <i>Ability</i> )	88%	4%
2		Kebaikan hati ( <i>Benevolance</i> )	76%	4%
3		Integritas ( <i>Integrity</i> )	83%	2%

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Berdasar tabel diatas dapat dilihat nilai *top two boxes* lebih besar dari nilai *bottom two boxes*, sehingga dapat diartikan kepercayaan mahasiswa cenderung baik. Namun nilai TTP masih belum maksimal, terutama pada indikator kebaikan hati yaitu sebesar 76%. Hal ini berarti kepercayaan mahasiswa mengenai kebaikan hati dari dosen dapat ditingkatkan kembali.

## 3. Word of Mouth

No	Variabel	Indikator	TTB	BTB
1	<i>Word of mouth</i>	Merekomendasikan	86%	6%
2		Membicarakan	70%	7%
3		Menceritakan hal porsitif	85%	3%

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Berdasar tabel di atas dapat dilihat nilai *top two boxes* lebih besar dari nilai *bottom two boxes*, sehingga dapat diartikan tingkat *word of mouth* pada mahasiswa cenderung baik. Namun nilai TTP masih belum maksimal, terutama pada indikator kebaikan hati yaitu sebesar 70%. Hal ini berarti frekuensi mahasiswa dalam membicarakan STIE Putra Bangsa masih belum intens.

## Analisis Statistik

### 1. Uji Validitas

#### a. Uji Validitas Variabel Perencanaan Pembelajaran

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X1.1	0,735	0,361	Valid
X1.2	0,673	0,361	Valid
X1.3	0,657	0,361	Valid
X1.4	0,675	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa  $r_{hitung}$  lebih tinggi dari  $r_{tabel}$ , maka semua item pertanyaan yang ada pada kuesioner untuk variabel rencana pembelajaran (X1) dinyatakan valid.

#### b. Uji Validitas Variabel Pelaksanaan Pembelajaran

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X2.1	0,698	0,361	Valid
X2.2	0,719	0,361	Valid
X2.3	0,834	0,361	Valid
X2.4	0,818	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa  $r_{hitung}$  lebih tinggi dari  $r_{tabel}$ , maka semua item pertanyaan yang ada pada kuesioner untuk variabel rencana pembelajaran (X2) dinyatakan valid.

#### c. Uji Validitas Variabel Evaluasi Hasil

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X3.1	0,799	0,361	Valid
X3.2	0,821	0,361	Valid
X3.3	0,782	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka semua item pertanyaan yang ada pada kuesioner untuk variabel rencana pembelajaran (X3) dinyatakan valid.

#### d. Uji Validitas Variabel Kepercayaan

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y1.1	0,878	0,361	Valid
Y1.2	0,756	0,361	Valid
Y1.3	0,885	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa  $r_{hitung}$  lebih  $>$   $r_{tabel}$ , maka semua item pertanyaan yang ada pada kuesioner untuk variabel rencana pembelajaran ( $Y_1$ ) dinyatakan valid

#### e. Uji Validitas Variabel Word of Mouth

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y2.1	0,878	0,361	Valid
Y2.2	0,756	0,361	Valid
Y2.3	0,885	0,361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa  $r_{hitung}$  lebih tinggi dari  $r_{tabel}$ , maka semua item pertanyaan yang ada pada kuesioner untuk variabel rencana pembelajaran (Y2) dinyatakan valid

## 2. Uji Reliabilitas

Item	R Alpha	Syarat Reliabel	Keterangan
X1	0,610	$\alpha > 0,60$	Reliabel
X2	0,749	$\alpha > 0,60$	Reliabel
X3	0,714	$\alpha > 0,60$	Reliabel
Y1	0,781	$\alpha > 0,60$	Reliabel
Y2	0,774	$\alpha > 0,60$	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel yang dipakai dalam penelitian ini dinyatakan reliable karena r alpha yang dimiliki oleh masing-masing variabel lebih besar dari 0,60.

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

#### Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan I

Variabel	Collinerianity Statistic	
	Tolerance	VIF
Rencana Pembelajaran	0,772	1,296
Pelaksanaan Pembelajaran	0,371	2,693
Evaluasi Hasil	0,378	2,646

Sumber: Data primer diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pada kolom *collinerianity statistic* menunjukkan angka VIF tidak lebih besar dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0,1. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa model regresi ini tidak terdapat multikolinieritas, sehingga model dapat dipakai.

#### Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan II

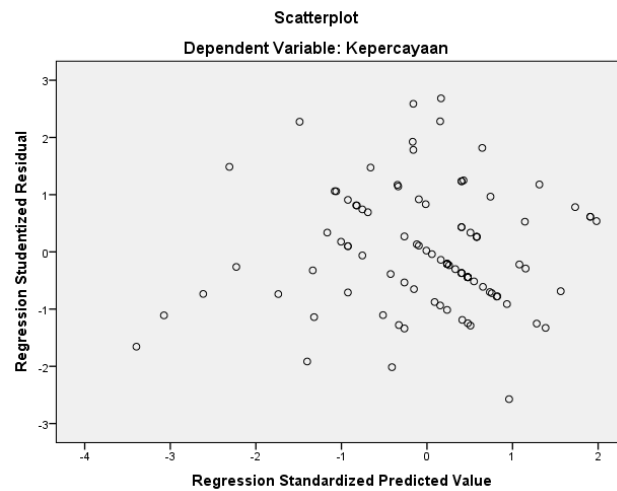
Variabel	Collinerianity Statistic	
	Tolerance	VIF
Rencana Pembelajaran	0,765	1,307
Pelaksanaan Pembelajaran	0,325	3,080
Evaluasi Hasil	0,351	2,848
Kepercayaan	0,517	1,936

Sumber: Data primer diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pada kolom *collinerianity statistic* menunjukkan angka VIF tidak lebih besar dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0,1. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa model regresi ini tidak terdapat multikolinieritas, sehingga model dapat dipakai.

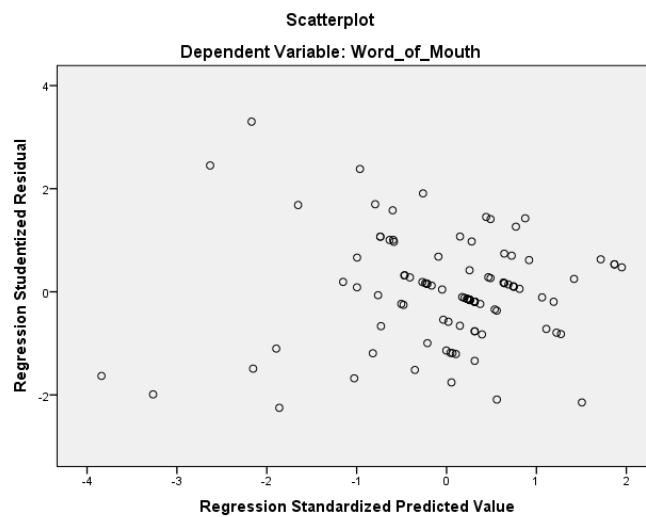
## b. Uji Heterokedastisitas

### Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktur I



*Sumber: Data primer diolah tahun 2017*

### Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktur II



*Sumber: Data primer diolah tahun 2017*

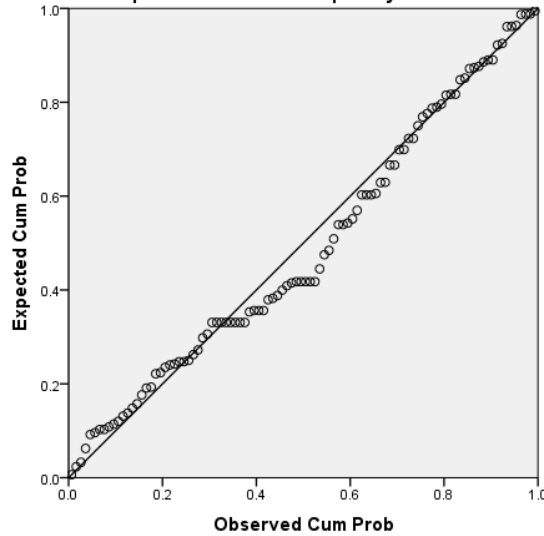
Berdasarkan dua gambar di atas yaitu grafik dari hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik (poin) yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas, maka dapat disimpulkan model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

c. Uji Normalitas

**Hasil Uji Normalitas Substruktur I**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepercayaan

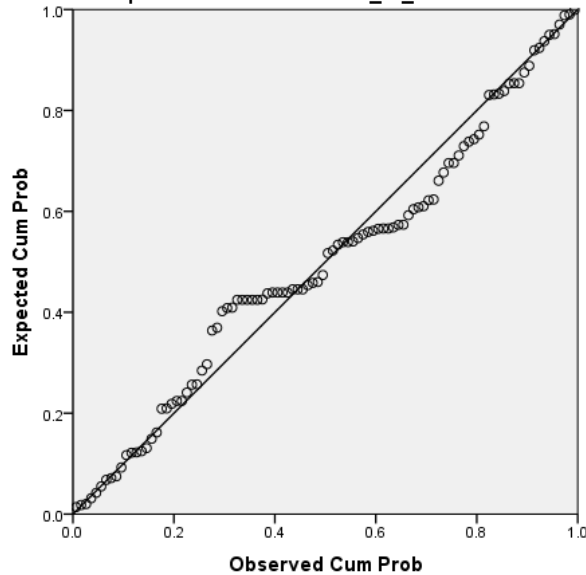


Sumber: Data primer diolah tahun 2017

**Hasil Uji Normalitas Substruktur II**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Word\_of\_Mouth



Sumber: Data primer diolah tahun 2017

Berdasarkan dua gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Parsial t

Uji t dilakukan untuk menguji signifikan secara parsial pengaruh variabel bebas (rencana pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil) terhadap variabel *intervening* (kepercayaan) dan variabel terikat (*Word of Mouth*) dengan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$ .

Penentuan  $t_{tabel}$  untuk persamaan I dengan rumus  $df = df-k$  ( $100-3 = 97$ ), diperoleh angka pada tabel 1,985. Hasil analisis uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

#### Hasil Uji t Sub Struktur I

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.708	1.415		4.034	.000
	X1	-.087	.096	-.076	-.907	.367
	X2	.298	.080	.447	3.712	.000
	X3	.288	.106	.323	2.709	.008

a. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber: Data primer diolah tahun 2017

##### a. Hubungan Rencana Pembelajaran dan Kepercayaan Mahasiswa

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel rencana pembelajaran ( $X_1$ ) sebesar  $0,367 > 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,907 < t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hasil ini menyatakan rencana pembelajaran tidak berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa STIE Putra Bangsa.

##### b. Hubungan Pelaksanaan Pembelajaran dan Kepercayaan Mahasiswa

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel pelaksanaan pembelajaran ( $X_2$ ) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $3,712 < t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hasil ini menyatakan pelaksanaan pembelajaran mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa STIE Putra Bangsa.

##### c. Hubungan Evaluasi Hasil dan Kepercayaan Mahasiswa

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel pelaksanaan pembelajaran ( $X_3$ ) sebesar  $0,008 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $2,709 < t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hasil ini menyatakan evaluasi hasil mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa STIE Putra Bangsa.

Penentuan  $t_{tabel}$  untuk persamaan II dengan rumus  $df = df-k$  ( $100-4 = 96$ ), diperoleh angka pada tabel 1,985. Hasil analisis uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

## Hasil Uji t Sub Struktur II

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.279	2.150		2.456	.016
	X1	-.093	.135	-.067	-.687	.494
	X2	.266	.121	.331	2.203	.030
	X3	.064	.155	.060	.415	.679
	Kepercayaan	.293	.143	.244	2.043	.044

a. Dependent Variable: Word\_of\_Mouth

Sumber: Data primer diolah tahun 2017

a. Hubungan Rencana Pembelajaran dan *Word of Mouth*

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel rencana pembelajaran ( $X_1$ ) sebesar  $0,3494 > 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,687 < t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hasil ini menyatakan rencana pembelajaran tidak berpengaruh terhadap *word of mouth* mahasiswa STIE Putra Bangsa.

b. Hubungan Pelaksanaan Pembelajaran dan *Word of Mouth*

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel pelaksanaan pembelajaran ( $X_2$ ) sebesar  $0,030 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $2,203 < t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hasil ini menyatakan pelaksanaan pembelajaran mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap *word of mouth* pada mahasiswa STIE Putra Bangsa.

c. Hubungan Evaluasi Hasil dan Kepercayaan Mahasiswa

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel pelaksanaan pembelajaran ( $X_3$ ) sebesar  $0,679 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $0,415 < t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hasil ini menyatakan evaluasi hasil tidak berpengaruh *word of mouth* pada mahasiswa STIE Putra Bangsa.

d. Hubungan Kepercayaan Mahasiswa dan *Word of Mouth*

Hasil uji t pada tabel di atas, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel pelaksanaan pembelajaran ( $Y_1$ ) sebesar  $0,044 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $2,043 < t_{tabel}$  sebesar 1,985. Hasil ini menyatakan kepercayaan mahasiswa mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap *word of mouth* pada mahasiswa STIE Putra Bangsa.



## 5. Koefisien Determinasi

Hasil uji  $R^2$  analisis program SPSS dapat diterangkan dengan tabel berikut:

### Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Sub Struktural I

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 <sup>a</sup>	.483	.467	1.253

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Kepercayaan

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan label di atas, dapat diketahui bahwa nilai *adjusted R square* sebesar 0,467 artinya 47% variabel kepercayaan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kinerja dosen yang terdiri dari rencana pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran dan evaluasi hasil. Sedangkan sisanya ( $100\% - 46,7\% = 53,3\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. *Standar Error of the Estimate* (SEE) sebesar 1,253. Makin kecil SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

### Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Sub Struktural II

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 <sup>a</sup>	.302	.272	1.761

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Word\_of\_Mouth

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan label di atas, dapat diketahui bahwa nilai *adjusted R square* sebesar 0,272 artinya 27% variabel *word of mouth* dapat dijelaskan oleh variabel kepercayaan dan kinerja dosen yang terdiri dari rencana pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran dan evaluasi hasil. Sedangkan sisanya ( $100\% - 27,2\% = 66,8\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. *Standar Error of the Estimate* (SEE) sebesar 1,761. Makin kecil SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

## 6. Analisis Korelasi

Korelasi antara perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran dan hasil evaluasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

### Hasil Uji Korelasi Correlations

		X1	X2	X3
X1	Pearson Correlation	1	.459**	.443**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.459**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.443**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan tabel di atas, nilai korelasi antara rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran sebesar 0,459, dan angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti antara variabel rencana pembelajaran dan pelaksanaan pembelajaran terdapat korelasi yang kuat dan signifikan. Nilai korelasi antara rencana pembelajaran dan hasil evaluasi sebesar 0,443, dan angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti korelasi kedua variabel kuat dan signifikan. Nilai korelasi variabel pelaksanaan pembelajaran dan hasil evaluasi sebesar 0,783 dan angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti korelasi sangat kuat dan signifikan.

## 7. Analisis Jalur

Analisis jalur adalah analisis yang menghubungkan lebih dari dua variabel. Untuk mengetahui hubungan rencana pembelajaran ( $X_1$ ), pelaksanaan pembelajaran ( $X_2$ ), evaluasi hasil ( $X_3$ ), kepercayaan mahasiswa ( $Y_1$ ), dan *word of mouth* ( $Y_2$ ) dapat digunakan rumus:

### 1. Persamaan Struktural I

Persamaan strukturalnya:

$$Y_1 = \text{PY}_1X_1 + \text{PY}_2X_2 + \text{PY}_3X_3 + \epsilon_1$$

Keterangan:

$Y_1$  = Kepercayaan

$X_1$  = Rencana Pembelajaran

$X_2$  = Pelaksanaan Pembelajaran

$X_3$  = Hasil evaluasi

$\epsilon_1$  = Error

hasil uji persamaan I adalah sebagai berikut:

### Hasil Uji Regresi Substruktural I

No	Notasi	Koefisien Regresi
1	PY1	-0,076
2	PY2	0,447
3	PY3	0,106
4	$\epsilon_1$	0,719

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan tabel IV.26, untuk hasil koefisiensi di atas dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_1 = -0,076X_1 + 0,447X_2 + 0,106X_3 + 0,719$$

Keterangan:

- Koefisien regresi  $X_1$  sebesar -0,076 menunjukkan bahwa dengan adanya variabel rencana pembelajaran akan menurunkan kepercayaan mahasiswa sebesar -0,076. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah nilai koefisien regresi  $X_1$  berarti kepercayaan mahasiswa semakin meningkat atau apabila nilai koefisien regresi  $X_1$  semakin tinggi maka kepercayaan akan menurun.
- Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,447 menunjukkan bahwa dengan adanya variabel pelaksanaan pembelajaran akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebesar 0,447. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai koefisien regresi  $X_2$  berarti kepercayaan mahasiswa semakin meningkat.
- Koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,323 menunjukkan bahwa dengan adanya variabel evaluasi hasil akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa sebesar 0,106. Hal ini menunjukkan

bahwa semakin tinggi nilai koefisien regresi  $X_3$  berarti kepercayaan mahasiswa semakin meningkat.

- d. Nilai residu atau error = 0,719, Nilai residu sebesar 0,719 menunjukkan kepercayaan yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel rencana pembelajaran ( $X_1$ ), pelaksanaan pembelajaran ( $X_2$ ), hasil evaluasi ( $X_3$ ) diabaikan atau sama dengan 0 (nol).

## 2. Persamaan Substruktural II

Persamaan strukturalnya:

$$Y_2 = \beta_{Y_2X_1}X_1 + \beta_{Y_2X_2}X_2 + \beta_{Y_2X_3}X_3 + \epsilon_2$$

Keterangan:

$Y_1$  = Kepercayaan

$Y_2$  = *Word of Mouth*

$X_1$  = Rencana Pembelajaran

$X_2$  = Pelaksanaan Pembelajaran

$X_3$  = Hasil evaluasi

$\epsilon_2$  = Error

Hasil uji persamaan substruktural II adalah sebagai berikut:

### Hasil Uji Regresi Substruktural II

No	Notasi	Koefisien Regresi
1	PY1	-0,067
2	PY2	0,331
3	PY3	0,060
4	PY4	0,244
5	€	0,835

Sumber: Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan tabel IV.27, untuk hasil koefisien diatas dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_2 = -0,067X_1 + 0,331X_2 + 0,060X_3 + 0,244PY_2 + 0,835$$

Keterangan:

- Koefisien regresi  $X_1$  sebesar -0,067 menunjukkan bahwa variabel rencana pembelajaran akan menurunkan *word of mouth* sebesar -0,067. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah nilai koefisien regresi  $X_1$  berarti *word of mouth* semakin meningkat atau apabila nilai koefisien regresi  $X_1$  semakin tinggi maka *word of mouth* akan menurun.
- Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,331 menunjukkan bahwa variabel pelaksanaan pembelajaran akan meningkatkan *word of mouth* sebesar 0,331. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai koefisien regresi  $X_2$  berarti *word of mouth* semakin meningkat.
- Koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,060 menunjukkan bahwa variabel evaluasi hasil akan meningkatkan *word of mouth* sebesar 0,106. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai koefisien regresi  $X_3$  berarti *word of mouth* semakin meningkat.
- Koefisien regresi  $Y_1$  sebesar 0,244 menunjukkan bahwa dengan adanya variabel evaluasi hasil akan meningkatkan *word of mouth* sebesar 0,244. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai koefisien regresi  $Y_1$  berarti *word of mouth* semakin meningkat.

- e. Nilai residu atau error = 0,835, nilai residu sebesar 0,835 menunjukkan kepercayaan yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel rencana pembelajaran ( $X_1$ ), pelaksanaan pembelajaran ( $X_2$ ), hasil evaluasi ( $X_3$ ) dan kepercayaan mahasiswa ( $Y_1$ ) diabaikan atau sama dengan 0 (nol).

## 1. Perhitungan Pengaruh

### a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

- 1) Pengaruh variabel rencana pembelajaran terhadap kepercayaan mahasiswa  
 $X_1 \rightarrow Y_1 = -0,076$
- 2) Pengaruh variabel pelaksanaan pembelajaran terhadap kepercayaan mahasiswa  
 $X_2 \rightarrow Y_1 = 0,447$
- 3) Pengaruh variabel evaluasi hasil terhadap kepercayaan mahasiswa  
 $X_3 \rightarrow Y_1 = 0,323$
- 4) Pengaruh variabel rencana pembelajaran terhadap *word of mouth*  
 $X_1 \rightarrow Y_2 = -0,067$
- 5) Pengaruh variabel pelaksanaan pembelajaran terhadap *word of mouth*  
 $X_2 \rightarrow Y_2 = 0,331$
- 6) Pengaruh variabel evaluasi hasil terhadap *word of mouth*  
 $X_3 \rightarrow Y_2 = 0,060$
- 7) Pengaruh variabel kepercayaan mahasiswa terhadap *word of mouth*  
 $Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,244$

### b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect atau IE*)

- 1) Pengaruh variabel rencana pembelajaran terhadap *word of mouth* melalui kepercayaan mahasiswa  
 $X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (-0,076 \times 0,244) = -0,018$
- 2) Pengaruh variabel pelaksanaan pembelajaran terhadap *word of mouth* melalui kepercayaan mahasiswa  
 $X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,447 \times 0,244) = 0,109$
- 3) Pengaruh variabel evaluasi hasil terhadap *word of mouth* melalui kepercayaan mahasiswa  
 $X_3 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = (0,323 \times 0,244) = 0,078$

### c. Pengaruh Total (*Total Effect*)

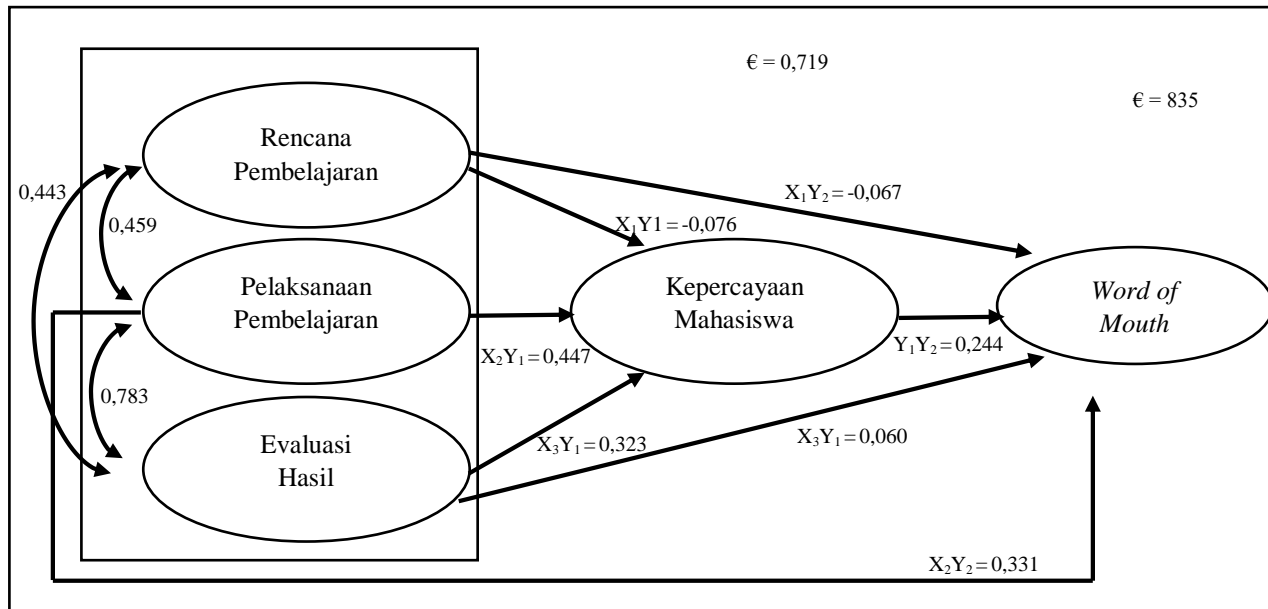
- 1) Pengaruh variabel rencana pembelajaran terhadap *word of mouth* melalui kepercayaan mahasiswa  
 $X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = -0,076 + 0,244 = 0,168$
- 2) Pengaruh variabel pelaksanaan pembelajaran terhadap *word of mouth* melalui kepercayaan mahasiswa  
 $X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,447 \times 0,244 = 0,721$
- 3) Pengaruh variabel evaluasi hasil terhadap *word of mouth* melalui kepercayaan mahasiswa  
 $X_3 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,323 \times 0,244 = 0,567$
- 4) Pengaruh variabel rencana pembelajaran terhadap *word of mouth*  
 $X_1 \rightarrow Y_2 = -0,067$
- 5) Pengaruh variabel pelaksanaan pembelajaran terhadap *word of mouth*  
 $X_2 \rightarrow Y_2 = 0,331$
- 6) Pengaruh variabel evaluasi hasil terhadap *word of mouth*

$$X_3 \rightarrow Y_2 = 0,060$$

7) Pengaruh variabel kepercayaan mahasiswa terhadap *word of mouth*

$$Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,244$$

**Diagram Jalur**



Sumber: Data Primer Diolah 2017

Persamaan structural untuk model di atas adalah:

Substruktural 1:  $Y_1 = -0,076X_1 + 0,447X_2 + 0,106X_3 + 0,719$

Substruktural 2:  $Y_2 = -0,067X_1 + 0,331X_2 + 0,060X_3 + 0,244PY_2 + 0,835$

**Implikasi Manajerial**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja dosen yang dijelaskan melalui variabel bebas perencanaan pembelajaran, pelaksanaan pembelajaran dan evaluasi hasil terhadap kepercayaan mahasiswa dan *word of mouth*. Implikasi yang disarankan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh perencanaan pembelajaran terhadap kepercayaan mahasiswa

Perencanaan pembelajaran merupakan dimensi kinerja yang tidak berpengaruh signifikan dan mempunyai nilai negatif terhadap kepercayaan mahasiswa. Responden beranggapan bahwa perencanaan pembelajaran yang

dilakukan oleh dosen yang berkaitan dengan kontrak kuliah, RPP dan RPS, informasi sumber belajar serta pemutakhiran bahan ajar dirasakan sangat baik. Ketiga nilai pertama sangat tinggi hal ini membuktikan bahwa dosen telah melakukan perencanaan kontrak kuliah, pembuatan RPP/RPS serta pemberian informasi sumber belajar dengan baik. Responden menganggap perencanaan pembelajaran menjadi sesuatu yang wajar dan bersifat administrative sehingga menjadi sebuah kewajiban standar bagi para dosen. Hal tersebut juga sudah di sosialisasikan kepada seluruh dosen dan menjadi standar dari

- perguruan tinggi. Pemutakhiran bahan ajar mendapatkan nilai terendah karena responden mendapatkan bahan ajar yang cenderung tetap dan bisa memperoleh lebih banyak atau lebih baru pada sumber yang lainya seperti internet dan perpustakaan diluar pemberian dari para dosen.
2. Pengaruh pelaksanaan pembelajaran terhadap kepercayaan mahasiswa  
Pelaksanaan pembelajaran merupakan dimensi kinerja dosen yang berpengaruh positif paling berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa STIE Putra Bangsa. Pada proses pembelajaran dosen menggunakan RPP/RPS sebagai acuan. Dimensi lainnya juga mendapatkan penilaian baik dari responden yaitu metode yang menarik, antusiasme dosen dalam proses pembelajaran dan media yang digunakan dalam proses pembelajaran. Metode yang menarik dan antusiasme dosen dalam memberikan pengajaran dibutuhkan oleh mahasiswa agar proses pembelajaran dapat maksimal. Penilaian terendah pada media yang digunakan dosen.
  3. Pengaruh evaluasi hasil terhadap kepercayaan mahasiswa  
Evaluasi hasil merupakan dimensi kedua kinerja dosen yang mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan mahasiswa. Responden menilai baik keterbukaan dosen terhadap kritik, motivasi yang diberikan, dan kemampuan dosen mengoreksi namun rata-rata nilainya paling rendah dibandingkan dua dimensi lainnya. Penilaian terendah responden diberikan pada keterbukaan terhadap kritik. Disini dosen bukanlah pihak yang juga harus terus berkembang dan membutuhkan kritik membangun agar bisa lebih baik.
  4. Pengaruh perencanaan pembelajaran terhadap *word of mouth*  
Perencanaan pembelajaran berpengaruh negatif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*. Sehingga dapat disimpulkan perencanaan pembelajaran dianggap oleh responden sebagai hal tidak ada kaitanya dengan keinginan untuk merekomendasikan STIE Putra Bangsa kepada orang laining.
  5. Pengaruh perencanaan pembelajaran terhadap *word of mouth*  
Peaksanaan pembelajaran berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*. hal ini berarti semakin tinggi nilai pelaksanaan pembelajaran akan meningkatkan *word of mouth*. Responden menganggap bahwa pelaksanaan pembelajaran yang ada di STIE Putra Bangsa sebagai bahan referensi untuk merekomendasikan kepada orang lain. Dimensi kinerja dosen ini yang menjadi satu-satunya pengaruh mahasiswa melakukan *word of mouth*.
  6. Pengaruh evaluasi hasil terhadap *word of mouth*  
Evaluasi hasil berpengaruh negatif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*. Respdn menganggap evaluasi hasil hal yang wajar dalam dalam proses pendidikan. Meskipun anggapan responden terhadap evaluasi hasil yang dilakukan dosen cukup baik namun bukan menjadi alasan untuk melakukan *word of mouth*.
  7. Pengaruh kepercayaan terhadap *word of mouth*  
Kepercayaan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*. Artinya jika kepercayaan mahasiswa semakin tinggi terhadap dosen STIE Putra Bangsa

maka akan meningkatkan *word of mouth* mereka. Kepercayaan mahasiswa terhadap dosen ditunjukkan dengan nilai responden yang tinggi pada kemampuan dosen dan intergitasnya. Dosen STIE Putra Bangsa memiliki kemampuan dan integritas baik di mata mahasiswa. Nilai terendah ada pada kebaikan hati. Hal ini menunjukkan mahasiswa masih belum merasa dosen telah memberikan kebaikan hati terkait nilai.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang terkumpul dari kuesioner mengenai kinerja dosen yang meliputi dimensi perencanaan pembelajaran (X1), pelaksanaan pembelajaran (X2). Evaluasi hasil (X3) terhadap kepercayaan (Y1), dan *word of mouth* (Y2) pada mahasiswa STIE Putra Bangsa Kebumen dapat diambil kesimpulan:

1. Responden penelitian ini dilakukan kepada mahasiswa STIE Putra Bangsa Kebumen semester tiga (3) ke atas sebanyak 100 orang, mahasiswa reguler sebanyak 55 orang, mahasiswa karyawan sore sebanyak 34 orang, mahasiswa akhir pecan (*weekend*) sebanyak 11 orang.
2. Pada kinerja dosen; variabel perencanaan pembelajaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan,. Variabel pelaksanaan pembelajaran berpengaruh positif terhadap kepercayaan maka semakin baik pelaksanaan pembelajaran maka akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa. Evaluasi hasil berpengaruh positif terhadap kepercayaan, maka semakin baik proses evaluasi hasil dari dosen akan meningkatkan kepercayaan mahasiswa.

3. Pada kinerja dosen; variabel perencanaan pembelajaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *word of mouth*. variabel pelaksanaan pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*, maka jika pelaksanaan pembelajaran semakin baik maka *word of mouth* akan meningkat. Variabel evaluasi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*.
4. Kepercayaan mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*. maka semakin tinggi kepercayaan mahasiswa terhadap dosen maka akan semakin tinggi *word of mouth* yang terjadi.
5. Kinerja dosen berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa sebesar 47%. Kinerja dosen dan kepercayaan mahasiswa berpengaruh terhadap *word of mouth* sebesar 27%.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis memberikan saran:

1. STIE Putra Bangsa Kebumen harus mampu membuat standar pada perencanaan pembelajaran sehingga setiap dosen mempunyai perencanaan pembelajaran yang sama. Semakin sederhana dan mudah dipahami dan dilaksanakan akan semakin baik. Perlunya pemutakhiran bahan ajar baik kepada dosen maupun perpustakaan yang ada.
2. STIE Putra Bangsa Kebumen harus selalu menjaga ritme dan kondisi pelaksanaan pembelajaran agar tetap kondusif. Penambahan media pembelajaran seperti audio, peraga dan program computer dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan pembelajaran.
3. STIE Putra Bangsa Kebumen harus meningkatkan suasana/iklim keterbukaan dan profesionalisme di

lingkungan kampus. Dosen dan karyawan juga membutuhkan peningkatan kualitas, salah satunya dengan cara keterbukaan terhadap kritik dan saran membangun dari berbagai pihak.

4. STIE Putra Bangsa Kebumen harus meningkatkan kepercayaan mahasiswa selain integritas dan kemampuan dosen. Kebaikan hati dari seorang dosen juga harus terus ditingkatkan sehingga dosen tidak hanya sebagai pemberi ilmu namun bisa bersama berjalan membangun mahasiswa yang bermutu dan berahlak mulia.
5. STIE Putra Bangsa Kebumen harus terus menjada kinerja dosen, kepercayaan dan hal lain yang mampu memberikan persepsi positif lainnya. Sehingga *word of mouth* pada mahasiswa bisa tetap terjaga pada taraf positif. Lebih dari 60% mahasiswa yang menjadi responden memilih STIE Putra Bangsa karena hasil dari rekomendasi orang lain.

#### **Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Penelitian dilakukan kepada mahasiswa jurusan manajemen STIE Putra Bangsa, untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah responden penelitian menjadi jurusan manajemen dan akuntansi.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yaitu citra perusahaan dan *servicescape* agar penelitian yang dilakukan lebih baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Aly Abdullah. 2005. "Studi Deskriptif Kinerja Dosen dalam Proses Pembelajaran di Universitas Muhammadiyah Surakarta." Universitas Research Colloquium. ISSN 2407-9189.

Anne C.M., dan Japarianto. E. 2014. "Analisa Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Agen Properti dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan di Surabaya." Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 2, No. 1:1-8.

Assael, Henry. 2001. "*Consumer Behavior 6<sup>th</sup> Edition.*" New York: Thomson-Learning.

Brown, et al., 2005. "*Spreading The Words: Investigating Antecedents of Customer's Positive Word of Mouth Intention and Behavior in Retailing Context.*" Academy of Marketing Science Journals, Vol. 33 No. 2 p. 123-138

Direktorat Tenaga Pendidikan. 2008. "Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional." Ditjen PMPTK: Jakarta

Griffin M. A., Neal A., Parker S. K. 2007. "A New Model Of Work Role Performance: Positive Behavior in Uncertain and Interdependent Contexts." *Acad Manag J.* 2007;50:327-347.

Ishak Asmai dan Zhafiri Luthfi. 2011. "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi *Switching Costs.*" *Siasat Bisnis*, Vol. 15 No. 1 Januari Hal: 55-66.

Kertajaya, Hermawan. 2007. "*New Wave Marketing.*" Jakarta: Gramedia.

Kim, Y. H. dan Kim, D, J. 2005. "A Study of Online Transaction Self-Efficacy, Customer Trust, and Uncertainty Reduction in Electronic Commerce Transaction." *Proceedings of the 38<sup>th</sup>*



- Hawaii International Conference on System Sciences.
- Kotler, Philip. 2009. "Manajemen Pemasaran." Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2007. "Marketing Management 12<sup>th</sup> Edition." Pearson Edition. New Jersey: Upper Saddle River.
- Lo, Yin-Hsi. 2012. "Does Word-of-Mouth Effect Really Matter? The Case of Chinese Tourist Travel Experience in Taiwan." *The Journal of International Management Studies*, Volume 7, Number 2
- Mayer, R.C., Davis, J.H., and Shoorman F.D. 1995. "An Integrative Model of Organizational Trust." *Academy of Management Review*, 20(3) pp. 709-734
- Morgan, Robert M., dan Shelby D. Hunt 1994. "The Commitment-trust theory of relationship marketing." *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 3, p. 20-38
- Rivai, Vethzal, 2005. "Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik." Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Schiffman, S.P., and Kanuk L., 2006. "Consumer Behavior 9<sup>th</sup>/e." NJ: Prentice-Hall.
- Steffes, Erin M and Burgee, Lawrence E. 2008. "Social Ties and Online Word of Mouth." Townson University, Maryland, USA
- Undang-undang Republik Indonesia No. 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen
- Undang-undang Republik Indonesia No. 19 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
- Web**
- <http://v2.stieputrabangsa.ac.id/> diakses pada tanggal 7 Desember 2017
- <http://ristekdikti.go.id> diakses pada tanggal 7 Desember 2017
- [www.womma.org](http://www.womma.org) diakses tanggal 10 November 2017.