

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, PROMOSI,  
BERITA DARI MULUT KE MULUT DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMILIHAN PERGURUAN TINGGI  
(STUDI KASUS PADA STAI AR-ROSYID SURABAYA)**



**Oleh:**

**MOCHAMAD HIDAYATULLOH  
NPM: 17.1.02.11020**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, PROMOSI,  
BERITA DARI MULUT KE MULUT DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMILIHAN PERGURUAN TINGGI  
(STUDI KASUS PADA STAI AR-ROSYID SURABAYA)**



**Oleh:**

**MOCHAMAD HIDAYATULLOH  
NPM: 17.1.02.11020**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, PROMOSI,  
BERITA DARI MULUT KE MULUT DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMILIHAN PERGURUAN TINGGI  
(STUDI KASUS PADA STAI AR-ROSYID SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**MOCHAMAD HIDAYATULLOH**

**NPM: 17.1.02.11020**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, PROMOSI,  
BERITA DARI MULUT KE MULUT DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMILIHAN PERGURUAN TINGGI  
(STUDI KASUS PADA STAI AR-ROSYID SURABAYA)**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**MOCHAMAD HIDAYATULLOH**

**NPM : 17.1.02.11020**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 05 Oktober 2021**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Anggota : 1. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

**2. Dr. Ir. Budhi Satrio, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Ir. Budhi Satrio, M.M.**

**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **MOCHAMAD HIDAYATULLOH**

NPM : **17.1.02.11020**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, PROMOSI, BERITA DARI MULUT KE MULUT DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN SEKOLAH (STUDI KASUS PADA SEKOLAH STAI AR-ROSYID SURABAYA)”**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 05 Oktober 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 05 Oktober 2021

Yang memberi pernyataan



**Mochamad Hidayatulloh**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Mochamad Hidayatulloh  
NPM : 17.1.02.11020  
Program Studi : S1 – Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 07 Agustus 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 / 3  
Alamat Rumah : DK Kuwukan 2 No.06 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Achir Ridwan  
Alamat Rumah/Telepon : DK Kuwukan 2 No.06 Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : DK Kuwukan 2 No.04 Surabaya  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat MI di MINYAI HJ ASFIYAH Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP Dorowati Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMA GIKI 1 Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-IX	2017-2021	-

Dibuat dengan sebenarnya

Mochamad Hidayatulloh

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Promosi, Berita Dari Mulut Ke Mulut Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pemilihan Sekolah (Studi Kasus Pada Sekolah STAI Ar-Rosyid Surabaya)”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Khuzaini, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
4. Bapak Dr. Ir. Budhi Satrio, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk dengan sabar serta tegas untuk terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

6. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STAI AR-ROSYID SURABAYA atas kesempatan yang telah diberikan dalam melaksanakan penelitian ini.

7. Kepada kedua orang tua yang selama ini memberikan semua yang saya butuhkan baik materi maupun non materi yang sangat berguna bagi saya serta semangat dan dukungannya di kala saya dalam menempuh pendidikan.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.



Surabaya, .....

Mochamad Hidayatulloh



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	6
2.1.1 Pemasaran .....	6
2.1.2 Bauran Pemasaran .....	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4 Citra Merek .....	16
2.1.5 Promosi.....	16
2.1.6 Berita Dari Mulut Ke Mulut.....	18
2.1.7 Lokasi .....	20
2.1.8 Keputusan Pemilihan.....	22
2.1.9 Penelitian Terdahulu .....	27
2.2 Kerangka Konseptual .....	36
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	36
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pemilihan .....	36
2.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan .....	37
2.3.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan .....	37
2.3.4 Pengaruh Berita Dari Mulut Ke Mulut Terhadap Keputusan Pemilihan .....	38
2.3.5 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pemilihan .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Jenis dan Objek Penelitian.....	39
3.1.1 Jenis Penelitian .....	39

3.1.2	Gambaran Dari Populasi .....	39
3.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.3.1	Jenis Data.....	41
3.3.2	Sumber Data .....	41
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	43
3.4.1	Variabel Penelitian.....	43
3.4.2	Definisi Operasional Variabel .....	43
3.5	Teknik Analisis Data .....	46
3.5.1	Uji Instrumen .....	46
3.6	Teknik Analisis Data .....	47
3.6.1	Analisis Deskriptif .....	47
3.6.2	Regresi Linier Berganda .....	47
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	48
3.6.4	Uji Kelayakan Model.....	49
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	51
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	51
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	51
4.2	Analisis Model .....	51
4.2.1	Uji Instrumen Penelitian .....	51
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian .....	53
4.3.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	53
4.3.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	54
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
4.3.4	Uji Asumsi Klasik .....	60
4.3.5	Uji Kelayakan Model .....	62
4.3.6	Pengujian Hipotesis.....	64
4.4	Pembahasan .....	65
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
5.1	Simpulan .....	69
5.2	Keterbatasan .....	70
5.3	Saran.....	71
	JADWAL PENELITIAN .....	73
	DAFTAR PUSTAKA .....	74
	LAMPIRAN .....	76

## DAFTAR TABEL

1. Research Gap .....	30
2. Skala likert .....	42
3. Hasil Uji Validitas.....	52
4. Hasil Uji Reabilitas .....	53
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
6. Kelas Interval .....	54
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan .....	54
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	55
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi.....	56
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Berita Dari Mulut Ke Mulut ..	56
11. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi .....	57
12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pemilihan .....	57
13. Uji Regresi Berganda .....	58
14. Hasil Uji Normalitas .....	61
15. Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
16. Hasil Uji F.....	63
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	63
18. Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	64

## DAFTAR GAMBAR

1 Kerangka Konseptual.....	36
2 Grafik Uji Normalitas .....	60
3 Gambar Scatterplot.....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

1 Kuisisioner .....	76
2 Hasil Tabulasi Kuisisioner .....	80
3 Hasil Output SPSS .....	89
4 Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing .....	103
5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	104
6 Surat Ijin Riset dari STIESIA .....	105
7 Surat Keterangan Selesai Riset .....	106
8 Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	107
9 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian .....	108
10 Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	109

