

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE*, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA
MURID MEMILIH PENDIDIKAN DI SDIT HASANAH
FIDDAROIN**



Oleh :

ANNES ANGKI WIJAYANTI

NPM: 20.1.02.12361

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE*, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA
MURID MEMILIH PENDIDIKAN DI SDIT HASANAH
FIDDAROIN**



Oleh :

ANNES ANGKI WIJAYANTI

NPM: 20.1.02.12361

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE*, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA
MURID MEMILIH PENDIDIKAN DI SDIT HASANAH
FIDDAROIN**

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



Oleh:

ANNES ANGKI WIJAYANTI

NPM: 20.1.02.12361

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE*, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA
MURID MEMILIH PENDIDIKAN DI SDIT HASANAH
FIDDAROIN**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ANNES ANGKI WIJAYANTI

NPM : 20.1.02.12361

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 22 Juni 2024

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.

2. Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur-Pudjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : **Annes Angki Wijayanti**

N.P.M : **20.1.02.12361**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA MEMILIH PENDIDIKAN DI SDIT HASANAH FIDARAIN

Diajukan untuk diuji pada tanggal 22 Juni 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwasanya dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mencopy atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin 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, 22 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Annes Angki Wijayanti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Annes Angki Wijayanti
NPM : 20.1.02.12361
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Jember, 11 Januari 2002
Agama : Islam
Jumlah Saudara : 1
Alamat Rumah : Jl. H. Sulton No.18 RT4/RW2, Desa Berbek,
Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo
Status : Mahasiswa

B. ORANG TUA

Nama : Muhamad Anwari
Alamat Rumah : Jl. H. Sulton No.18 RT4/RW2, Desa Berbek,
Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo
Pekerjaan : Wirausaha

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Jombang 03 Tahun 2013
2. Tamat SLTP di SMPN 1 Jombang Tahun 2016
3. Tamat SLTA di SMK PGRI 05 Jember Tahun 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2020-2024	Mahasiswa

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Annes Angki Wijayanti

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum. Wr.Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT tuhan yang telah melimpahkan segalanya atas rahmad dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “**PENGARUH *WORD OF MOUTH*, *BRAND IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA MEMILIH PENDIDIKAN DI SDIT HASANAH FIDDAROIN**” Penulisan skripsi ini dikerjakan dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan dan dukungan orang disekitar. Penulisan banyak memperoleh bimbingan, arahan serta saran dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang baik dan penyabar memberikan arahan, dan bimbingan selama proses penulisan skripsi.
4. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M., Selaku wali dosen SM-3 yang telah memberikan bimbingan semasa kuliah.

5. Pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan riset penelitian dan memberikan informasi detail hingga penyusunan dapat terselesaikan.
6. Bapak dan ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu semasa perkuliahan.
7. Kepada orang tua saya M. Anwari dan Umi Asih yang telah mendoakan, memotivasi, mendukung dan memberikan bantuan dana semasa pendidikan hingga akhir perkuliahan ini.
8. Kepada teman-teman saya Firaneda Citra Bellina, Thalita Shafa, Diana Novita Sari, Rusda Lusya Elvara, Lia Anugrah, Akmilatus Sholiha, Ananta Ilham Ramadhan, Andryan dll. yang telah memberikan pengarahan, dukungan, motivasi, serta memberikan kontribusi dalam penulisan skripsi.
9. Kepala sekolah dan staf kependidikan SDIT Hasanah Fiddaroin yang telah memperbolehkan melakukan penelitian dan telah memberi informasi selama proses penyusunan skripsi.
10. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang telah banyak membantu dan memberikan bantuan kepada penulis.

Surabaya, 22 Juni 2024

Penulis



Annes Angki Wijayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL 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
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2 <i>Word Of Mouth</i>	15
2.1.3 <i>Brand Image</i>	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
2.4.1 Pengaruh <i>Word of mouth</i> Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Memilih Pendidikan.....	25
2.4.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Orang Tua murid Memilih Pendidikan.....	26
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Orang Tua Murid Memilih Pendidikan.....	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	28
3.1.1 Jenis Penelitian.....	28
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian	28
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.1 Jenis Data	30

3.3.2	Sumber Data	31
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1	Variabel Penelitian	32
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5	Desain Kuesioner	34
3.6	Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1	Uji Instrumen	36
3.6.2	Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	38
3.6.4	Uji Kelayakan Model	40
3.6.5	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	40
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	42
4.1.2	Hasil Statistik Deskriptif.....	43
4.1.3	Hasil Uji Instrumen	50
4.1.4	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.1.6	Uji Kelayakan Model	57
4.1.7	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	59
4.2	Pembahasan.....	60
4.2.1	<i>Word of mouth</i> Berpengaruh Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Pendidikan.....	60
4.2.2	<i>Brand image</i> Berpengaruh Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Pendidikan.....	61
4.2.3	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Pendidikan	62
BAB 5	PENUTUP.....	64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Keterbatasan.....	65
5.3	Saran.....	65
JADWAL PENELITIAN	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN - LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 1 Jumlah Peserta Didik Lima Tahun Terakhir.....	3
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3 Data Responden	30
Tabel 4 Skala Likert	32
Tabel 5 Desain Kuesioner	34
Tabel 6 Karakteristik Responden	43
Tabel 7 Tanggapan Responden Berdsarkan Variabel <i>Word of Mouth</i>	46
Tabel 8 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel <i>Brand Image</i>	46
Tabel 9 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 10 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Keputusan Memilih	47
Tabel 11 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 13 Hasil Regresi Linear Berganda	52
Tabel 14 Hasil <i>Kolmogorov Smirnov</i>	55
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 16 Hasil Uji F	58
Tabel 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
Tabel 18 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 1 Proses Keputusan Pembelian	13
Gambar 2 Kerangka Konseptual	25
Gambar 3 Hasil Uji Normalitas Analisis Grafik P-Plot.....	54
Gambar 4 Hasil Uji Heroskedastisitas Scatterplot.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	76
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	78
Lampiran 4 Hasil Validitas	83
Lampiran 5 Hasil Reliabilitas	87
Lampiran 6 Hasil Regresi Linier Berganda.....	88
Lampiran 7 Hasil Normalitas Analisis Grafik	88
Lampiran 8 Hasil Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i>	89
Lampiran 9 Hasil Multikolinearitas	89
Lampiran 10 Hasil Heteroskedastisitas.....	90
Lampiran 11 Hasil Uji F	90
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	91
Lampiran 13 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t).....	91

