



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP *WOM INTENTION*
YANG DIMEDIASI VARIABEL KEPUASAN DI
SMK YADIKA 4, TANGERANG**

TESIS

FRIENDLY ARYA JOHANSEN

55119120087

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUA BUANA**

2022



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP *WOM INTENTION*
YANG DIMEDIASI VARIABEL KEPUASAN DI
SMK YADIKA 4, TANGERANG**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

FRIENDLY ARYA JOHANSEN

55119120087

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUA BUANA**

2022

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Citra Sekolah Terhadap WOM *Intention* Yang dimediasi Variabel Kepuasan di SMK Yadika 4, Tangerang

Nama : Friendly Arya Johansen

N I M : 55119120087

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 22 Februari 2022

Mengesahkan
Dosen Pembimbing



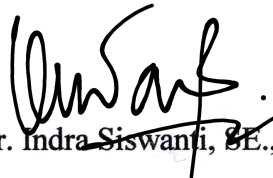
Dr. Achmad Fachrodji, MM

Dekan Fakultas Ekonomi
dan bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si

Ketua Program Studi Magister
Manajemen



Dr. Indra Siswanti, SE., MM., CRP.

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

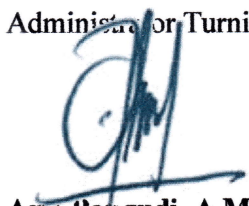
Nama : Friendly Arya Johansen
NIM : 55119120087
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Citra Sekolah Terhadap *WOM Intention* Yang Dimediasi Variabel Kepuasan Di SMK Yadika 4, Tangerang”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 26/01/2022, didapatkan nilai persentase sebesar 26%.

Jakarta, 26 Januari 2022
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Citra Sekolah Terhadap WOM Intention Yang dimediasi Variabel Kepuasan di SMK Yadika 4, Tangerang

Nama : Friendly Arya Johansen

N I M : 55119120087

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 22 Februari 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 22 Februari 2022



Friendly Arya Johansen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Citra Sekolah Terhadap WOM Intention Yang dimediasi Variabel Kepuasan di SMK Yadika 4, Tangerang.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus juga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Bapak Dr. Achmad Fachrodji, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak sekali masukan, evaluasi, bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini diselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang terus bekerja keras untuk peningkatan kualitas mahasiswa dan fakultas.
4. Ibu Dr. Indra Siswanti, SE., MM., CRP. selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta yang banyak memberikan terobosan untuk meningkatkan kualitas mahasiswa MM.
5. Dosen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya di dunia akademisi.
6. Staf karyawan Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang membantu proses administrasi dan bekerja secara profesional.

7. Staff dan karyawan beserta siswa-siswi SMK Yadika 4, Tangerang yang telah bersedia menjadi objek penelitian dan menjadi responden pada penelitian ini.
8. Orang tua terkasih yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan untuk terus meraih sukses dalam hidup.
9. Istri tercinta dan anak-anak tersayang yang telah memberikan doa dan motivasinya untuk cepat menyelesaikan tesis ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Mercu Buana yang selalu memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Jakarta, 22 Februari 2022

Penulis



Friendly Arya Johansen

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	25
1.3 Tujuan Penelitian	25
1.4 Kontribusi Penelitian.....	25
1.4.1 Kontribusi Praktis.....	26
1.4.2 Kontribusi Akademis.....	26
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	27
2.1 Kajian Teori	27
2.1.1 <i>WOM Intention</i>	27
2.1.2 Kepuasan Pelajar	30
2.1.3 Kualitas Layanan.....	32
2.1.4 Persepsi Harga.....	34
2.1.5 Citra Sekolah	35
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Kerangka Pemikiran.....	47
2.4 Pengembangan Hipotesis	48
2.5 Implikasi Strategi	54

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	56
3.1 Desain Penelitian.....	56
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	56
3.2.1 Definisi Variabel	57
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	59
3.3 Populasi dan Sampel	61
3.3.1 Populasi	61
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	62
3.3.3 Jumlah Sampel Penelitian	64
3.4 Metode Pengumpulan Data	65
3.4.1 Data Primer	65
3.4.2 Data Sekunder	66
3.5 Metode Analisis Data.....	68
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	68
3.5.2 SEM: SmartPLS 3	69
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	78
4.1.1 Sejarah Sekolah	78
4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha	79
4.2 Statistik Deskriptif	81
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	81
4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	82
4.3 Hasil Analisis Data.....	87
4.3.1 Tahap Pertama: Hasil Pengujian Model Pengukuran.....	88
4.3.2 Tahap Kedua: Hasil Pengujian Model Struktural	94
4.4 Pembahasan.....	101
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	111
5.1 Simpulan	111
5.2 Saran.....	111
5.2.1 Saran Akademik	111
5.2.2 Saran Praktis.....	112

DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN PENELITIAN.....	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	151

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat SMK Swasta Terbaik Kota Tangerang 6	5
Tabel 1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi WOM <i>intentions</i> Sekolah SMK	12
Tabel 1.3 Pra Survei Kualitas Layanan (n=30)	15
Tabel 1.4 Pra Survei Persepsi Harga/Biaya Sekolah (n=30)	17
Tabel 1.5 Pra Survei Citra Sekolah (n=30)	18
Tabel 1.6 Pra Survei Kepuasan Pelajar (n=30)	20
Tabel 1.7 Pra Survei WOM <i>Intention</i> (n=30)	22
Tabel 1.8 Data PSB SMK Yadika 4, Tangerang.....	24
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	60
Tabel 3.2 Data Populasi Siswa-i	61
Tabel 3.3 Penghitungan <i>Proportional Stratified Random Sampling</i>	65
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi a standardized coefficient	77
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	81
Tabel 4.2 Deskripsi Frekuensi Kualitas Layanan	82
Tabel 4.3 Deskripsi Frekuensi Persepsi Harga (biaya sekolah)	83
Tabel 4.4 Deskripsi Frekuensi Citra Sekolah.....	84
Tabel 4.5 Deskripsi Frekuensi Kepuasan Pelajar.....	85
Tabel 4.6 Deskripsi Frekuensi WOM <i>Intention</i>	86
Tabel 4.7 <i>Indicator Reliability / Outer Loading</i>	88
Tabel 4.8 <i>Internal Consistency Reliability</i>	89
Tabel 4.9 <i>Convergent Validity</i>	90
Tabel 4.10 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	91
Tabel 4.11 <i>Cross Loading</i>	92
Tabel 4.12 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	93
Tabel 4.13 <i>Collinearity</i>	94
Tabel 4.14 <i>Coefficient of determination (R²)</i>	95
Tabel 4.15 <i>Goodness of Fit Model</i>	96

Tabel 4.16 <i>Effect Size</i> (f square)	97
Tabel 4.17 Pedoman untuk menilai <i>Effect Size</i> (f_{square}).....	98
Tabel 4.18 <i>Cross-validated redundance</i> (Q^2)	98
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Foto SMK Yadika 4, Tangerang	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	123
Lampiran 2 Coding Sheet	126
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi.....	135
Lampiran 4 Output SEM – SmartPLS 3.0	143