



**ANALISIS PENGARUH WOM, LINGKUNGAN FISIK
DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
SEKOLAH DENGAN INTENSI MEMILIH SEKOLAH
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PADA MURID SMKN 47 JAKARTA)**

TESIS

Miftahul Huda

55123010005

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2025



**ANALISIS PENGARUH WOM, LINGKUNGAN FISIK
DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
SEKOLAH DENGAN INTENSI MEMILIH SEKOLAH
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PADA MURID SMKN 47 JAKARTA)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Miftahul Huda
55123010005

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2025**

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the influence of word of mouth, physical environment, and school image on the decision to choose a school, with the intention to choose serving as a mediating variable (a study on students of SMKN 47 Jakarta). The population of this research comprises the students. The sampling method used is purposive sampling with total of 187 respondents who met the inclusion criteria enrolled at SMKN 47 Jakarta for the 2024/2025 academic year were selected. Data analysis was conducted using the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) method. The results indicate that word of mouth and physical environment have a positive and significant effect on the intention to choose, while school image does not have a significant effect. Furthermore, word of mouth, physical environment, school image, and intention to choose all have a positive and significant effect on the decision to choose a school. The intention to choose partially mediates the relationship between word of mouth and physical environment on the decision to choose, whereas no mediation effect is found in the relationship between school image and decision to choose.

Keywords: word of mouth, physical environment, school image, intention to choose, decision to choose



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *word of mouth*, lingkungan fisik dan citra sekolah terhadap keputusan memilih sekolah dengan intensi memilih sekolah sebagai variabel mediasi (studi pada murid SMKN 47 Jakarta). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah murid yang terdaftar di SMKN 47 Jakarta tahun pelajaran 2024/2025. Metode yang digunakan dalam penelitian ini probability sampling dengan teknik pengambilan purposive sampling dengan kriteria merupakan murid SMKN 47 Jakarta yang terdaftar pada tahun pelajaran 2024-2025, dengan jumlah sampel sebanyak 187 responden. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *word of mouth* dan lingkungan fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap intensi memilih, sedangkan citra sekolah tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap intensi memilih. *Word of mouth*, lingkungan fisik dan citra sekolah serta intensi memilih memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah. Intensi memilih menjadi parsial mediasi antara *word of mouth* dan lingkungan fisik terhadap keputusan memilih sekolah, sedangkan intensi memilih terhadap citra sekolah tidak terjadi mediasi terhadap keputusan memilih sekolah.

Kata kunci: *word of mouth*, lingkungan fisik, citra sekolah, intensi memilih keputusan memilih



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh *WOM*, Lingkungan Fisik dan Citra Sekolah Terhadap Keputusan Memilih Sekolah dengan Intensi Memilih Sekolah Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Murid SMKN 47 Jakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Miftahul Huda

NIM : 55123010005

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 25 Agustus 2025

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Adi Nurmahdi, MBA)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si., AK)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, S.T., M.M)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh WOM, Lingkungan Fisik dan Citra Sekolah Terhadap Keputusan Memilih Sekolah dengan Intensi Memilih Sekolah Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Murid SMKN 47 Jakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Miftahul Huda

NIM : 55123010005

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 25 Agustus 2025

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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, 25 Agustus 2025



Miftahul Huda

PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*) KARYA ILMIAH

/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

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

/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : MIFTAHUL HUDA

NIM */Student id Number* : 55123010005

Program Studi */Study program* : S2 Manajemen

dengan judul:

/The title:

“Analisis Pengaruh WOM, Lingkungan Fisik Dan Citra Sekolah Terhadap Keputusan Memilih Sekolah Dengan Intensi Memilih Sekolah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Murid SMKN 47 Jakarta)”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:

/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

04 September 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:

and the similarity percentage obtained was:

13 %

Jakarta, 04 September 2025

Kepala Administrasi/ Tata Usaha

FEB Universitas Mercu Buana

/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah Tuhan YME atas berkat petunjuk dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan Judul “Analisis Pengaruh WOM, Lingkungan Fisik Dan Citra Sekolah Terhadap Keputusan Memilih Sekolah Dengan Intensi Memilih Sekolah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Murid SMKN 47 Jakarta)”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penyusunan Tesis ini tentunya tidak lepas berkat bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Secara khusus penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Adi Nurmahdi, MBA selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya. Selain itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, AK, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dudi Permana, S.T.,M.M.,Ph.D selaku ketua sidang dan Dr. Afriapollo Syafarudin, SE, MM sebagai dosen penguji
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Ririn Wulandari, S.E., M.M. selaku Dosen mata

kuliah Marketing Research yang telah membantu dalam penulisan Tesis ini.

6. Kepala Sekolah SMKN 47 Jakarta Bapak Drs. Hasan Kuswana, M.Pd beserta tim manajemen serta seluruh warga sekolah yang telah mendukung penelitian kami.
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta dan Istri saya tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa penelitian ini mungkin mengandung kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai sumber, termasuk kritik yang membangun. Selain itu, dengan segala ketulusan, penulis mohon maaf apabila tesis ini mengandung kesalahan atau kekurangan. Akhir kata, semoga tesis ini berguna dan memberi pengetahuan kepada penulis dan pembaca lainnya.

Jakarta,
Penulis
(Miftahul Huda)

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (<i>SIMILARITY</i>) KARYA ILMIAH.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	22
1.3 Tujuan Penelitian	23
1.4 Kontribusi Penelitian.....	24
BAB II.....	26
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	26
2.1 Kajian Teori	26
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	38
2.4 Kerangka Konseptual.....	45
BAB III.....	47
METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Desain Penelitian	47
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
3.4 Metode Pengumpulan Data	55
3.5 Metode Analisis Data	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	64
4.2 Statistik Deskriptif	66
4.3 Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	74
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	93
BAB V	102
KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	109
DAFTAR LAMPIRAN.....	118
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Sekolah Negeri dan Swasta SMA dan SMK di DKI Jakarta.....	3
Tabel 1.2 Data Penerimaan Peserta Didik Baru SMA dan SMK di DKI Jakarta	4
Tabel 1.3 Data Nilai Pendaftar di SMKN 47, 8 dan 6 Jakarta Tahun 2024.....	6
Tabel 1.4 Jumlah Lulusan SMKN 47 Jakarta	8
Tabel 1.5 Luas Tanah Sekolah.....	8
Tabel 1.6 Prestasi SMKN 8, 6 dan 47 Jakarta Tahun 2024	9
Tabel 1.7 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 1.8 Pra-Survei SMKN 47 Jakarta.....	17
Tabel 1.9 <i>Research Gap</i> Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	52
Tabel 3.2 Skala Likert 5 Angka	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Peserta Didik.....	67
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Masuk dan Kelas	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan Responden	68
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X1)	69
Tabel 4.5 Lingkungan Fisik (X2).....	70
Tabel 4.6 Citra Sekolah (X3).....	71
Tabel 4.7 Intensi Memilih (Z).....	72
Tabel 4.8 Keputusan Memilih (Y)	73
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i>	76
Tabel 4.10 Hasil Pengolahan <i>Construct Reliability dan Validty</i>	77
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> berdasarkan <i>cross loading</i>	78
Tabel 4. 12 hasil pengujian <i>Fornell-Larcker</i>	80
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> berdasarkan <i>Heterotrait-Monotrait Ratio(HTMT)</i>	81
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Pengujian Reabilitas berdasarkan <i>Cronbach's alpha</i> dan <i>Composite reliability</i>	82
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	83
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Effect Size (<i>F-Square</i>).....	83
Tabel 4.17 Hasil Pengujian <i>Stone-Geisser Q-Square test</i> (<i>Uji Predictive Relevance</i>)	85
Tabel 4. 18 Hasil Uji Model Fit	86
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisa Hipotesa.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Orang Tua dalam memilih jenjang pendidikan anaknya	14
Gambar 1.2 Grafik perbandingan Rerata Nilai Siswa Baru Tahun 2024.....	16
Gambar 2.1 Tahapan Proses Pembelian	29
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	53

