



ANALISIS *SERVICE QUALITY*, *ENVIRONMENTAL KNOWLEDGE* DAN *MARKETING PROMOTION* TERHADAP *WILLINGNESS TO RECOMMEND* PESERTA DIDIK SMK AZ-ZAHRAH DAN *CHOOSING DECISIONS* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI



Oleh:

EKA SUKMA SARI INDAH

55123010009

MERCU BUANA

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



ANALISIS *SERVICE QUALITY, ENVIRONMENTAL KNOWLEDGE* DAN *MARKETING PROMOTION* TERHADAP *WILLINGNESS TO RECOMMEND* PESERTA DIDIK SMK AZ-ZAHRAH DAN *CHOOSING DECISIONS* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Manajemen

Oleh:
EKA SUKMA SARI INDAH
55123010009

MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis *Service Quality*, *Environmental Knowledge* Dan *Marketing Promotion* Terhadap *Willingness To Recommend* Peserta Didik SMK AZ-ZAHRAH Dan *Choosing Decisions* Sebagai Variabel Mediasi

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Eka Sukma Sari Indah

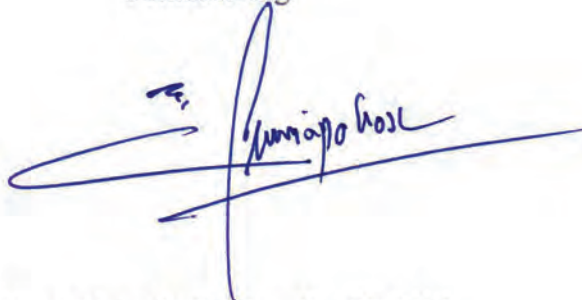
NIM : 55123010009

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 25 Agustus 2025

Mengesahkan

Pembimbing



Dr. Afriapollo Syafarudin, SE,MM

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 pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis *Service Quality*, *Environmental Knowledge* Dan *Marketing Promotion* Terhadap *Willingness To Recommend* Peserta Didik SMK Az-Zahrah Dan *Choosing Decisions* Sebagai Variabel Mediasi

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Eka Sukma Sari Indah

NIM : 55123010009

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



Eka Sukma Sari Indah

**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* : EKA SUKMA SARI INDAH
NIM */Student id Number* : 55123010009
Program Studi */Study program* : S2 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, SUSTAINABLE ENVIRONMENT DAN
PROMOSI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK
AZ-ZAHRAH DAN KEPUTUSAN MEMILIH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

08 September 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

16 %

Jakarta, 08 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.

Abstract

In this study, the variables of service quality, environmental knowledge, and marketing promotion, choosing decisions as mediating variables to evaluate the variables that influence the willingness to recommend Az-Zahrah vocational school students. To ensure that the Sustainable Development Goals (SDGs) are properly fulfilled, the fourth goal of quality education is one of the concepts that can be applied in schools. To achieve the fourth goal, quality education, the government, schools, and the entire school community must work together. The SDGs inform all schools that environmental sustainability in education is important. This study uses a quantitative approach using the Structural Equation Modeling program, which performs Partial Least Square analysis. This study found that there is a positive and significant relationship between the factors of service quality, environmental knowledge, and marketing promotion on the willingness to recommend Az-Zahrah vocational school students and choosing decisions as mediating variables. The purpose of this study is to contribute theoretically to the literature on the analysis of service quality, environmental knowledge, and marketing promotion on the willingness to recommend students of SMK Az -Zahrah students and choosing decisions as mediating variables. The practical contribution is that the results of this study provide hope that SMK Az-Zahrah North Jakarta can identify effective strategies to strengthen its position in the education market, provide recommendations for school administrators in improving the attractiveness and quality of education, and support the achievement of relevant sustainable development goals.

Keywords: *Service Quality, Environmental Knowledge, Marketing Promotion Choosing Decisions, And Willingness To Recommend*

Abstrak

Dalam penelitian ini, variabel *service quality*, *environmental knowledge* dan *marketing promotion*, *choosing decisions* sebagai variabel mediasi untuk mengevaluasi variabel yang mempengaruhi *willingness to recommend* siswa SMK Az-Zahrah. Untuk memastikan bahwa Sustainable Development Goals (SDGs) terpenuhi dengan baik, tujuan keempat tentang pendidikan berkualitas merupakan salah satu konsep yang dapat diterapkan di sekolah. Untuk mencapai tujuan keempat, pendidikan berkualitas, pemerintah, sekolah, dan seluruh warga sekolah harus bekerja sama. SDGs memberi tahu semua sekolah bahwa melakukan sustainability lingkungan di dunia pendidikan adalah penting. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan program Structural Equation Modeling yang melakukan analisis Partial Least Square. Studi ini menemukan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara faktor-faktor *service quality*, *environmental knowledge* dan *marketing promotion* terhadap *willingness to recommend* peserta didik smk az-zahrah dan *choosing decisions* sebagai variabel mediasi. Tujuan penelitian ini adalah dilihat dari kontribusi teoritis penelitian ini akan menambah literatur tentang analisis *service quality*, *environmental knowledge* dan *marketing promotion* terhadap *willingness to recommend* peserta didik SMK Az-Zahrah dan *choosing decisions* sebagai variabel mediasi, kontribusi praktis adalah hasil penelitian ini memberikan harapan kepada SMK Az-Zahrah Jakarta Utara dapat teridentifikasi strategi yang efektif untuk memperkuat posisi SMK Az-Zahrah Jakarta Utara dalam pasar pendidikan, memberikan rekomendasi bagi pengelola sekolah dalam meningkatkan daya tarik dan kualitas pendidikan, sekaligus mendukung pencapaian tujuan-tujuan pembangunan berkelanjutan yang relevan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Lingkungan, Promosi, Keputusan Memilih dan Kesiapan untuk Merekomendasikan.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunianya, sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Analisis *Service Quality, Environmental Knowledge Dan Marketing Promotion Terhadap Willingness To Recommend* Peserta Didik SMK AZ-ZAHRAH Dan *Choosing Decisions* Sebagai Variabel Mediasi”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya **Bapak Dr. Afriapollo Syafarudin, SE, MM** selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan waktu, pengetahuan, arahan dan bimbingan dalam teknis penyelesaian tesis ini. Penulis ingin ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan memberikan kontribusi dalam pelunisan Tesis ini kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, 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, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuannya yang bermanfaat kepada penulis.
5. Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si selaku paman penulis yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis.
6. Muhammad Jazuli, S.Ak, selaku suami penulis yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis.
7. Kedua orang tua Bapak Pariyusi, SH dan Ibu Ir. Sri Rahmadani, S.Pd.I, atas dukungan, doa, dan kasih sayangnya sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Ketua Yayasan, Kepala SMK Az-Zahrah & Seluruh Dewan Guru yang telah memberikan tempat izin penelitian serta dukungan dan doanya dan.
9. Seluruh Responden Peserta Didik SMK Az-Zahrah yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

Saya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 25 Agustus 2025

Eka Sukma Sari Indah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Kontribusi Penelitian.....	16
BAB II	18
KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	18
2.1 Kajian Teori	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	43
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	52
2.4 Kerangka Konseptual	60
BAB III.....	61
METODE PENELITIAN	61
3.1 Desain Penelitian	61
3.2 Definisi dan Operasional Variabel	61
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	65
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	67
3.5 Metode Analisis Data	70
BAB IV	80
HASIL DAN PEMBAHASAN	80
BAB V	125
KESIMPULAN DAN SARAN	125
DAFTAR PUSTAKA.....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Rekapitulasi Peserta Didik SMK di DKI Jakarta 2024/2025	8
Tabel 1.2 Data Jumlah Peserta Didik PPDB SMK Az-Zahrah	9
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas	85
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas <i>Service Quality</i>	86
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Environment Knowledge</i>	87
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Promosi	87
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keputusan Memilih.....	88
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Willingness To Recommend</i>	88
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	89
Tabel 4.10 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	90
Tabel 4.11 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel <i>Environment Knowledge</i>	93
Tabel 4.12 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Promosi	94
Tabel 4.13 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Keputusan Memilih	96
Tabel 4.14 Rekapitulasi Analisis Deskriptif <i>Willingness To Recommend</i>	97
Tabel 4.15 Hasil <i>Loading Factor</i>	102
Tabel 4.16 Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	104
Tabel 4.17 Hasil <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	105
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Deskriminan <i>Cross Loading</i>	105
Tabel 4.19 Hasil Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan Composite Reliability	108
Tabel 4.20 Hasil <i>R Square</i>	109
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>F Square</i>	110
Tabel 4.22 Hasil Uji <i>Q Square</i>	111
Tabel 4.23 Hasil Uji Analisis Hipotesis	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Proporsi Sekolah dengan akses ke Listrik, Internet, Komputer, Air Minum, Sanitasi dan Fasilitas Cuci Tangan, 2022.....	4
Gambar 1.2 Rekapitulasi Data Peserta Didik SMK DKI Jakarta 2024/2025.....	6
Gambar 1.3 Data Grafik Kompetensi Kota Jakarta Utara Tahun Ajaran 2024/2025.....	7
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	60
Gambar 4.1 Diagram Konseptual Model PLS-SEM.....	100
Gambar 4.2 Diagram Nilai <i>Loading Factor</i>	101
Gambar 4.3 Hasil Grafik Uji Analisis Hipotesis.....	114



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pra Survey.....	139
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	141

