

**STRATEGI MENINGKATKAN REKOMENDASI POSITIF
DARI PELAJAR SMA SWASTA DI KOTA TANGERANG:
PENDEKATAN EFEKTIF DALAM
MENGELOLA WOM**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Nama : Laurencia Anindiya Agustine Puspita Sari

Nim : 43121010294

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

**STRATEGI MENINGKATKAN REKOMENDASI POSITIF
DARI PELAJAR SMA SWASTA DI KOTA TANGERANG:
PENDEKATAN EFEKTIF DALAM
MENGELOLA WOM**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Disusun Oleh:

Nama : Laurencia Anindiya Agustine Puspita Sari

Nim : 43121010294

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Laurencia Anindiya Agustine Puspita Sari

NIM : 43121010294

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 4 Agustus 2025



Laurencia Anindiya Agustine Puspita Sari

NIM: 43121010294

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : LAURENCIA ANINDIYA AGUSTINE PUSPITA SARI
Nim : 43121010294
Fakultas / Program Studi : FEB/ Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : STRATEGI MENINGKATKAN REKOMENDASI POSITIF DARI PELAJAR
Hasil Pengecekan Turnitin : SMA SWASTA DI KOTA TANGERANG: PENDEKATAN EFEKTIF
DALAM MENGELOLA WOM
: 27%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **27%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 08 September 2025
Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/September/08/0000000498/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Laurencia Anindiya Agustine Puspita Sari
NIM : 43121010294
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : "Strategi Meningkatkan Rekomendasi Positif dari Pelajar SMA Swasta di Kota Tangerang: Pendekatan Efektif dalam Mengelola WOM"
Tanggal Sidang : 21 Agustus 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Catur Widayati, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-09255529



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Pendidikan sangat di perlukan bagi masyarakat agar bisa terhindar dari kebodohan oleh sebab itu persaingan pun ada di tingkat pendidikan menengah atas khususnya bagi sekolah swasta yang mana satu dengan yang lainnya bersaing untuk mendapat calon murid dengan nantinya menjadi lulusan terbaik. Riset ini guna untuk analisis dan uji pengaruh dari *e-service quality*, positive WoM, *customer trust*. Keseluruhan objek yang menjadi fokus utama adalah pelajar SMA Swasta yang ada di Kota Tangerang. Pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling yang di dasarkan oleh kriteria tertentu seperti menyebarkan kuesioner dengan beberapa pernyataan terkait tentang hal berdasarkan variabel indikator yang ada dan berdasarkan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal pengaruh yang terjadi dari variabel independen dan variabel dependen, yang di hitung menggunakan rumus solvin karena jumlah populasi diketahui sehingga sampel yang ada setelah dihitung adalah sebanyak 390. Serta penelitian ini menggunakan metode analisis SmartPLS ver 4.0.9.6. Dengan hasil uji hipotesis yang ada menunjukkan bila variabel *E-Service Quality* dan *Customer Trust* mendapat hasil positif signifikan terhadap variabel Positif *Word Of Mouth*. Temuan yang ada menunjukkan bahwa jika sekolah memberi pelayanan yang baik maka akan mendapatkan kepercayaan konsumen yang nantinya akan menimbulkan ulasan positif dari konsumen kepada orang lain.

Keyword : Pendidikan, *E-service Quality*, *Positive Word Of Mouth*, *Customer Trust*, Pemasaran, SMA.

ABSTRACT

Education is essential for society to avoid ignorance. Therefore, competition exists at the high school level, especially for private schools, where each competes to attract prospective students who will eventually become the best graduates. This research aims to analyze and test the influence of e-service quality, positive Word of Mouth (WOM), and customer trust. The primary focus is private high school students in Tangerang City. Sampling was conducted using a purposive sampling method based on specific criteria, such as distributing questionnaires containing several related statements based on existing indicator variables. The quantitative method, using a causal approach, examines the influence of the independent and dependent variables. This was calculated using the Solvin formula. Because the population size is known, the sample size was 390. This study also used SmartPLS version 4.0.9.6 analysis. The results of the hypothesis test indicate that the e-service quality and customer trust variables have a significant positive effect on the positive word of mouth variable. The findings suggest that if a school provides good service, it will gain consumer trust, which in turn will generate positive reviews from consumers.

Keywords: Education, E-service Quality, Positive Word of Mouth, Customer Trust, Marketing, High School.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpah rahmat dan berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Strategi Meningkatkan Rekomendasi Positif Dari Pelajar SMA Swasta Di Kota Tangerang: Pendekatan Efektif Dalam Mengelola WOM”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk dapat lulus pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada Dr. Catur Widayati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, serta nasehat-nasehat yang bermanfaat demi terselesaikannya Skripsi ini. Penyusunan Skripsi ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan juga dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. 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. Bapak Dudi Permana, Ph.,D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu/Bapak Dosen Penguji yang telah membantu saya dalam meninjau hasil karya ini dan memberi masukan pada karya tulis ini sehingga bisa saya perbaiki lebih lanjut.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
6. Teristimewa, kedua orang tua yang sangat penulis cintai dan sayangi, terimakasih penulis sampaikan karena telah membesarkan dan mendidik

sampai saat ini dan memberi dukungan kepada penulis lewat usaha materi serta do'a yang tiada hentinya selalu kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya Skripsi ini. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus yang diberikan, semoga ayah dan mama sehat, panjang umur, dan bahagia selalu atas pencapaian yang tidak seberapa dari penulis ini.

7. Seluruh teman seperjuangan mahasiswa/i Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita masing-masing, terkhusus untuk kalian yang sudah ada dan berteman sejak semester 1 hingga berproses bersama untuk mengejar gelar itu.
8. Para sahabat dan teman dekat penulis yang sudah mendengar keluh kesah penulis setiap hari selama proses pengerjaan Skripsi ini dan yang telah banyak memberi dukungan agar penulis terus semangat dalam menulis Skripsi ini. Baik kalian yang mengenali penulis secara langsung atau bertemu via virtual kalian sangat berarti tanpa adanya kalian mungkin bisa saja penulis tidak akan bisa ada di titik sekarang.
9. *Last but not least*, terimakasih kepada diri saya sendiri, karena sudah memilih bertahan dan mau berjuang untuk tetap ada hingga saat ini, serta menjadi perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang mengecewakan dan menyakitkan itu. Dengan adanya Skripsi ini, kamu telah berhasil membuktikan bahwa kamu bisa menyelesaikannya dengan tepat waktu. Bagaimanapun kehidupanmu selanjutnya, tolong hargai dirimu, rayakan dirimu sendiri, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah.

Penulis menyadari bahwa penulisan yang ada di dalam Skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan yang dapat membangun bagi penulis dari berbagai pihak. Semoga kelak nantinya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri, pembaca, dan juga menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini, terima kasih.

Jakarta, 21 Agustus 2025

Laurencia Anindiya Agustine P.S

Nim.
43121010294



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Manajemen Pemasaran	13
2. Perilaku Konsumen	15
3. Positif WOM (<i>Word Of Mouth</i>)	19
4. <i>E-service Quality</i>	23
5. <i>Customer Trust</i>	26
6. Penelitian Terdahulu	30
B. Pengembangan Hipotesis	44
1. Pengaruh Positif <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Trust</i>	44
2. Pengaruh <i>Customer Trust</i> Terhadap Positif <i>WoM</i>	45
3. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Positif <i>WoM</i>	46

4. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Positif WoM</i> melalui <i>Customer Trust</i>	47
C. Kerangka Konseptual	47
D. Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Waktu dan Tempat Penelitian	49
B. Desain Penelitian	49
C. Definisi dan Operasional Variabel	50
1. Definisi Variabel	50
2. Operasional Variabel	52
D. Skala Pengukuran Variabel	53
E. Populasi dan Sampel Penelitian	54
1. Populasi Penelitian	54
2. Sampel Penelitian	55
F. Metode Pengumpulan Data	56
G. Metode Analisis Data	57
1. Analisis Deskriptif	57
2. Uji Instrumen	58
3. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	64
B. Analisis Deskriptif	65
1. Karakteristik Responden	65
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas	66
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	66
C. Deskriptif Jawaban Responden	67
1. Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Eservice Quality</i>	67
2. Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Customer Trust</i>	68
3. Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Positif Of Mouth</i>	70
D. Hasil Uji Kualitas Data	71

1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	71
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	78
E. Pembahasan Hasil Penelitian	81
1. E-Service Quality terhadap Customer Trust.	81
2. Pengaruh Customer Trust terhadap Positif Word of Mouth.	82
3. Pengaruh E-Service Quality terhadap Positif Word of Mouth	83
4. Pengaruh E-Service Quality terhadap Positif Word of Mouth melalui Customer Trust.	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
1. Saran untuk sekolah SMA Swasta di Kota Tangerang	86
2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	93



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Survey	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	52
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert	54
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas	66
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	66
Tabel 4. 4 Hasil Uji Deskriptif Variabel E-Service Quality	67
Tabel 4. 5 Hasil Uji Deskriptif Variabel Customer Trust	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Deskriptif Variabel Positif Word Of Mouth	70
Tabel 4. 7 Hasil pengujian Convergent Validity	71
Tabel 4. 8 Hasil pengujian Convergent Validity (modifikasi)	73
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross loadings)	75
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Average Variance Extracted (AVE)	76
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)	76
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Composite Reliability & Cronbach's Alpha	77
Tabel 4. 13 Nilai R-Square Variabel Endogen	78
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Hipotesis	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	48
Gambar 4. 1 Hasil Algoritma PLS	72
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS (modifikasi)	74
Gambar 4. 3 Hasil Uji Bootstrapping	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	93
Lampiran 2: Hasil Kuesioner	96
Lampiran 3: Hasil Output PLS	124

