

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SISWA SEKOLAH ALAM DAN IMPLIKASINYA TERHADAP *WORD OF MOUTH* (STUDI PADA SEKOLAH ALAM DEPOK)

Oleh Rizki Arianto

Abstrak

Bertambahnya pilihan sekolah baik dengan konsep sekolah, mau tidak mau menuntut Sekolah Alam Depok untuk memberikan kualitas layanan pendidikan dan mampu bersaing. Menurunnya jumlah pendaftar di sekolah alam patut diduga disebabkan turunnya tingkat kepuasan orang tua siswa dan berkurangnya minat orang tua siswa untuk ikut mempromosikan dan merekomendasikan sekolah alam kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara empiris pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh Sekolah Alam Depok terhadap kecenderungan orang tua siswa melakukan *Word of Mouth* baik itu pengaruh secara langsung maupun tidak langsung dengan melalui kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif dekriptif. Sampel penelitian sebanyak 68 orang tua siswa yang di ambil secara proporsional mewakili tiap kelas. Instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner dan analisa Data menggunakan SEM dengan PLS. Hasilnya, secara langsung kualitas layanan ternyata memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Word of Mouth* dengan $t_{hitung} 4,564 > t_{tabel} 1,668$. Sedangkan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan, ditemui pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Word of Mouth* dengan $F_{hitung} 6,82 > F_{tabel} 2,39$. Koefisien pengaruh Kualitas layanan secara langsung terhadap *Word of Mouth* sebesar 49,1% sedangkan koefisien pengaruh kualitas layanan jika melalui kepuasan pelanggan memiliki koefisien pengaruh 17,7% terhadap *Word of Mouth*, menunjukkan bahwa sebenarnya kualitas layanan yang baik merupakan kunci dari terciptanya *Word of Mouth* dan kepuasan pelanggan terbukti tidak memiliki dampak yang cukup besar untuk menaikkan *Word of Mouth*. Disimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik akan berimplikasi pada terciptanya *Word of Mouth* baik itu secara langsung atau dengan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Word of Mouth*.

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION
LEVEL OF THE PARENTS OF SEKOLAH ALAM STUDENTS
AND ITS IMPLICATIONS FOR WORD OF MOUTH
(STUDY AT SEKOLAH ALAM DEPOK)**

By Rizki Arianto

Abstract

The increasing number of schools concept, force the Sekolah Alam Depok to provide quality educational services and to be able to compete. Decreasing the number of registrants in Sekolah Alam is suspiciously caused by the decreasing of customer satisfaction and the lack of intention from the parents in promoting and recommending Sekolah Alam to others. The purpose of this study was to determine and analyze empirically the effect of the quality of services provided by Sekolah Alam Depok on the tendency of parents to do Word of Mouth either directly or indirectly through customer satisfaction. The research method used is descriptive quantitative. The research sample was 68 parents of students who were taken proportionally representing each class. The research instrument in the form of a questionnaire and data analysis using SEM with PLS. The results are service quality turned out to have a positive and significant influence on Word of Mouth directly with $t_{count} 4,564 > t_{table} 1,668$. While indirectly, through customer satisfaction found a positive and significant influence on Word of Mouth with $F_{count} 6.82 > F_{table} 2.39$. Based on the coefficient of influence, where the quality of service has a coefficient of influence of 49.1% directly on Word of Mouth while the service quality if through customer satisfaction has a coefficient of influence of 17.7% on Word of Mouth. it shows that actually good quality of service is the key to create Word of Mouth, and customer satisfaction proved not to have a large impact to increase Word of Mouth. The conclusion of this study is that good service quality will have implications for the creation of Word of Mouth either directly or through customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Word of Mouth.*