



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Word of Mouth terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Sekolah di SMP SBN

Eusebia Vercelli Jesee Pertiwi¹, Fathorrahman², Theresia Pradiani³

^{1,2,3}Institut Teknologi dan Bisnis ASIA Malang, Indonesia

E-mail: jeseptw@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2024-07-22 Revised: 2024-08-19 Published: 2024-09-03 Keywords: <i>Service Quality;</i> <i>Facilities;</i> <i>Word of Mouth;</i> <i>Decision Making.</i>	Education is one of the fields that play an important role in the development of life. Parents, as decision makers in choosing schools for their children, will consider various factors before making a choice. Good service quality from a school not only includes academics but also non-academic aspects such as administrative management, communication between the school and parents, and other services. School facilities greatly support the learning process, but in reality, not all schools can meet the standard criteria. Positive recommendations from others often become another factor for parents to consider when choosing a school for their children. This study aims to analyze the influence of service quality, facilities, and word of mouth on parents, decision in choosing a school at SMP SBN, South Tangerang City. This research uses a quantitative method. Data were collected through questionnaires distributed to 67 respondents. The analysis of the study uses multiple linear regression processed with SPSS 29. The result of the study indicate that service quality partially has a significant influence on parents' decision in choosing a school. However, facilities partially do not have a significant influence on parents' decision in choosing a school. Word of mouth partially has a significant influence on parents' decision in choosing a school. Service quality, facilities, and word of mouth simultaneously have a significant influence on parents' decision in choosing a school.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2024-07-22 Direvisi: 2024-08-19 Dipublikasi: 2024-09-03 Kata kunci: <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>Fasilitas;</i> <i>Word of Mouth;</i> <i>Keputusan Memilih.</i>	Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memiliki peranan penting dalam perkembangan kehidupan. Orang tua sebagai penentu dalam memilih sekolah bagi anaknya akan mempertimbangkan berbagai faktor sebelum menentukan pilihan. Kualitas pelayanan yang baik dari sebuah sekolah tidak hanya mencakup akademik, tetapi juga aspek non-akademik seperti pengelolaan administrasi, komunikasi antara sekolah dan orang tua, serta pelayanan lainnya. Fasilitas sekolah sangat mendukung dalam proses kegiatan pembelajaran, namun kenyataannya tidak semua sekolah dapat memenuhi kriteria sesuai standar. Rekomendasi positif dari orang lain seringkali menjadi faktor lain sebagai pertimbangan bagi orang tua dalam menentukan pilihan sekolah bagi anaknya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan <i>word of mouth</i> terhadap keputusan orang tua memilih sekolah di SMP SBN Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 67 responden. Analisis penelitian ini menggunakan regresi linear berganda yang diolah dengan SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua memilih sekolah. Namun, fasilitas secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua memilih sekolah. <i>Word of Mouth</i> secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua memilih sekolah. Kualitas pelayanan, fasilitas, dan <i>word of mouth</i> secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua memilih sekolah.

I. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memiliki peranan penting dalam perkembangan kehidupan. Melalui pendidikan seorang individu dapat mengembangkan pengetahuan, ketrampilan, pemahaman, dan bersosialisasi. Peraturan zonasi pada sekolah negeri membatasi orang tua untuk menyekolahkan anaknya sehingga banyak

yang memilih sekolah swasta. Sekolah-sekolah swasta dituntut untuk dapat menjaga kualitas pembelajaran, termasuk sarana prasarana sekolah, karena sekolah swasta memiliki peran menjamin mutu pendidikan di Indonesia sehingga tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing (BPS, 2022).

Orang tua sebagai penentu dalam memilih sekolah bagi anaknya akan mempertimbangkan berbagai faktor sebelum menentukan pilihan, termasuk diantaranya kualitas pelayanan sekolah, fasilitas sekolah yang tersedia, serta rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dari orang terdekat atau masyarakat sekitar. Kualitas pelayanan yang baik dari sebuah sekolah tidak hanya mencakup akademik, tetapi juga aspek non-akademik seperti pengelolaan administrasi, komunikasi antara sekolah dan orang tua, serta pelayanan lainnya. Kualitas pelayanan yang selama ini sudah diberikan sekolah adalah memberikan pelayanan yang optimal, sekolah memberikan kesempatan membuka komunikasi kepada pelanggan untuk bisa bertanya dan menerima masukan kepada sekolah melalui para guru dan karyawan.

Menurut Aryandi, dkk (2020) kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, yaitu bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen. Konsumen dalam hal ini orang tua dan siswa harus diberikan pelayanan yang baik karena kualitas pelayanan berhubungan erat dengan keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu dari Erinawati, dkk (2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan Memilih menyebutkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah.

Fasilitas sekolah yang memadai dan lengkap juga sering kali menjadi pertimbangan orang tua dalam memilih sekolah untuk anaknya. Menurut Permendikbudristek RI No. 22 Tahun 2023 standar sarana pada jenjang pendidikan menengah yaitu memiliki: Ruang Kelas dengan ukuran $2 m^2$ per peserta didik, Ruang Laboratorium, Ruang Administrasi, Ruang Kesehatan, Tempat Beribadah, Tempat Bermain atau Olahraga, Kantin, dan Toilet. Fasilitas di SMP SBN belum semuanya memenuhi standar yang ditentukan oleh Kementerian Pendidikan, Budaya, Riset, dan Teknologi. Menurut Fadli (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Keputusan Memilih Sekolah Pada SMK Swasta Teladan Sumut-1 menyebutkan bahwa lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah. Namun, terdapat gap dari penelitian Astuti (2024) yang berjudul Fasilitas, Harga, Kualitas Pendidikan, dan Lokasi Sebagai Determinan Keputusan Siswa Memilih Jasa Pendidikan Di SMK Muhammadiyah

Imogiri (Studi Kasus Pada Jurusan Tata Busana) menyebutkan bahwa tidak ada pengaruh positif fasilitas terhadap keputusan siswa memilih jasa pendidikan SMK Muhammadiyah Imogiri. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat sejauh mana pengaruh fasilitas yang sangat minim tersebut dalam menentukan keputusan ketika memilih sekolah, terdapat gap dari hasil penelitian di atas.

Rekomendasi positif dari orang lain seringkali menjadi faktor lain sebagai pertimbangan bagi orang tua dalam menentukan pilihan sekolah bagi anaknya. *Marketing Association (WOMMA)* menyatakan *word of mouth* merupakan usaha pemasaran yang memicu konsumen untuk membicarakan, mempromosikan, merekomendasikan dan menjual produk atau merek kepada pelanggan serta calon konsumen. *Word of Mouth* yang menjadi rekomendasi dari orang terdekat atau masyarakat sekitar juga memiliki pengaruh dalam proses pengambilan keputusan dalam memilih sekolah. Dari beberapa pendaftar siswa baru yang berasal dari sekolah *non feeder* menyampaikan bahwa mengetahui SMP SBN ini berdasarkan informasi yang didapatkan dari kerabat yang putra-putrinya juga bersekolah di SMP SBN. Setiap tahun sekolah ini juga selalu menerima siswa mutasi dari kota lain yang mendapatkan rekomendasi dari orang terdekatnya. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Murtiningsih, dkk (2022) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, *Word of Mouth* terhadap Keputusan Memilih Berkuliah menyebutkan bahwa Kualitas pelayanan dan *Word of Mouth* secara parsial positif memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan memilih kuliah.

Dari tahun ajaran 2020/2021 hingga 2023/2024 jumlah peminat dari sekolah *feeder* SMP SBN mengalami penurunan disajikan seperti data berikut ini:

Tabel 1. Pendaftar SMP SBN

No.	Tahun Ajaran	Pendaftar Feeder	Pendaftar Non Feeder	Jumlah Pendaftar
1.	2021/2022	53	35	87
2.	2022/2023	47	24	71
3.	2023/2024	42	38	80

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2024)

Penurunan peminat dari sekolah *feeder* menarik perhatian peneliti untuk mencari tau lebih lanjut melalui penelitian ini. Berdasarkan wawancara pra penelitian yang dilakukan peneliti kepada tujuh orang tua siswa yang telah menyekolahkan putra-putrinya lebih dari satu kali di sekolah tersebut menyebutkan beberapa

alasan utama mereka memilih SMP SBN. Alasan pertama yaitu sebagai salah satu sekolah dengan basis agama. Alasan kedua yang banyak disebutkan yaitu memiliki biaya pendidikan yang sangat terjangkau dibandingkan tiga sekolah terdekat lainnya. Alasan lain yang disebutkan yaitu karena akreditasi sekolah A dan dikenal sebagai sekolah yang disiplin. Dari ketujuh orang tua menyebutkan bahwa 3 diantaranya merupakan alumni sekolah, 3 diantaranya mengenal sekolah dari rekomendasi alumni dan teman, dan 1 orang mengetahui informasi sekolah ini dari mencari tahu sendiri melalui internet. Hal lain yang penulis temukan tentang sekolah ini yaitu 52,17% siswa yang sekolah di sekolah tersebut memiliki domisili di luar kecamatan Serpong Utara dengan jarak 7 – 12 km.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti akan melihat lebih lanjut bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas sekolah, dan *Word of Mouth*. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Sekolah, dan *Word of Mouth* terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Sekolah di SMP SBN.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data berdasarkan angka, kuantitas, atau ukuran yang dapat diukur secara numerik. Pada penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin untuk menganalisis kuantitas persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, dan *word of mouth* dalam mengambil keputusan dalam memilih sekolah di SMP SBN. Data yang didapatkan akan diolah dan diuji secara statistik untuk mendapatkan kesimpulan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan pada bulan April sampai Juni 2024. Data didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada orang tua siswa di SD SBN. Tahapan yang dilakukan peneliti selama tiga bulan meliputi tahap perencanaan dan persiapan penelitian, penyusunan proposal penelitian, pelaksanaan penelitian, dan penyusunan laporan penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah orang tua siswa kelas 6 di SD SBN. Jumlah siswa kelas 6 di SD SBN yaitu 67 siswa. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sampling jenuh.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Hasil uji t digunakan untuk melihat dampak dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Apabila nilai t hitung > t tabel dan signifikansi < 0,05 maka secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai t hitung < t tabel dan signifikansi > 0,05 maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 2. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
1. (Constant)	0.904	4.227		.218		
Qualitas Pelayanan (X1)	.163	.008	.323	.2406	.019	541
Fasilitas (X2)	-.088	.016	-.548	1.140	.258	.889
Word of Mouth (X3)	.309	.008	4.438	.0001	.798	1.268

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih Sekolah

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 2 dengan jumlah responden 67 didapatkan nilai t tabel 1,998, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung 2,406 > 1,998 dan signifikansi 0,019 < 0,05 sehingga terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial terhadap keputusan memilih (Y);
- b) Variabel fasilitas memiliki nilai t hitung -1,140 < 1,998 dan signifikansi 0,258 > 0,05 sehingga variabel fasilitas (X2) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan memilih (Y);
- c) Variabel *word of mouth* (X3) memiliki nilai t hitung 4,438 > 1,998 dan signifikansi 0,001 < 0,05 sehingga terdapat pengaruh signifikan variabel *word of mouth* (X3) secara parsial terhadap keputusan memilih (Y).

2. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Hasil uji F digunakan untuk melihat dampak dari keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Apabila nilai F hitung > F tabel dan signifikansi < 0,05 maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Sebaliknya, apabila nilai F hitung < F tabel dan signifikansi > 0,05 maka secara simultan variabel-variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	438.686	3	146.222	13.351
	Residual	889.991	63	10.952	
	Total	1128.657	66		

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih (Y)
b. Predictors: (Constant), Word of Mouth (X3), Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Uji F dengan jumlah responden 67 didapatkan nilai F tabel 2,75. Dari tabel diatas nilai F hitung 13,351 > 2,75 dengan signifikansi 0,001 < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan *word of mouth* (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih (Y).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk menguji dampak beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Hasil output analisis regresi linier berganda disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
1	(Constant)	9.004		4.227	.001	
	Kualitas Pelayanan (X1)	.163	.389	.322	.748	.748
	Fasilitas (X2)	-.080	-.079	-.149	.886	.886
	Word of Mouth (X3)	.301	.389	.482	.631	.631

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih (Y)

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4, dapat terlihat bahwa hasil analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan SPSS 29 dapat dituliskan dalam persamaan (1) yang dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 9,004 yang artinya apabila keseluruhan variabel X nilainya 0, maka nilai Y tetap 9,004.
- Koefisien kualitas pelayanan (X1): nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,163. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor pada variabel kualitas pelayanan diikuti pula naiknya keputusan memilih sekolah sebesar 0,163 dengan asumsi variabel fasilitas dan *word of mouth* tetap.
- Koefisien fasilitas (X2): nilai koefisien fasilitas sebesar 0,080. Nilai tersebut

menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor pada variabel fasilitas diikuti pula naiknya keputusan memilih sekolah sebesar 0,080 dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dan *word of mouth* tetap.

- Koefisien *word of mouth* (X3): nilai koefisien fasilitas sebesar 0,301. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 skor pada variabel fasilitas diikuti pula naiknya keputusan memilih sekolah sebesar 0,301 dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas tetap.

$$Y = 9,004 + 0,163X_1 + 0,080X_2 + 0,301X_3 + e \quad (1)$$

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Sekolah di SMP SBN.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung 2,406 > t tabel 1,998 dan signifikansi 0,019 < 0,05. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan variabel kalitas pelayanan (X1) terhadap variabel keputusan memilih (Y).

Hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa indikator tertinggi pada variabel kualitas pelayanan adalah *tangibles* dengan rata-rata 4,33. Pernyataan tertinggi pada indikator tersebut ada pada item X1.18 yaitu dimana sekolah menyediakan buku teks dan materi ajar untuk dipinjamkan kepada siswa. Sedangkan indikator terendah pada variabel kualitas pelayanan ada pada indikator item X1.10 yaitu staf administrasi menginformasikan pembayaran uang sekolah minimal 2 bulan sekali. Pelayanan karyawan administrasi dalam menginfomasikan konfirmasi pembayaran uang sekolah seharusnya dilakukan setiap bulan sebagai reminder untuk orang tua. Namun, pada kenyataannya informasi tersebut tidak rutin dilakukan setiap bulan namun dilakukan 2-3 bulan sekali dan diberikan tertentu hanya pada orang tua yang memiliki tunggakan uang sekolah.

Kualitas pelayanan dalam lembaga pendidikan merupakan elemen kunci yang secara langsung berdampak pada keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Hal ini terlihat dari ketiga variabel dalam penelitian ini penilaian terhadap kualitas

pelayanan menjadi yang tertinggi. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah juga didukung dengan penelitian terdahulu dari (Murtiningsih 2022; Erinawati 2021; Kamanda 2022; Lubis 2020) yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan memilih sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi dari kualitas pelayanan seluruh anggota lembaga akan mempengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah lanjutan anaknya.

Mardikanto (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan. Dia menekankan pentingnya fokus pada kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan orang tua terlebih dalam pelayanan sekolah dalam memfasilitasi siswa untuk peminjaman buku pelajaran.

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Sekolah di SMP SBN.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel fasilitas (X2) memiliki nilai t hitung $-1,140 > t$ tabel $1,998$ dan signifikansi $0,258 > 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara parsial tidak ada pengaruh positif signifikan variabel fasilitas (X2) terhadap variabel keputusan memilih (Y).

Hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa indikator tertinggi pada variabel fasilitas yaitu kelengkapan, kerapian, dan kebersihan dengan rata-rata $4,40$. Pernyataan tertinggi pada indikator tersebut ada pada item X2.2 yaitu dimana tersedianya papan tulis yang dapat dijangkau oleh semua siswa di dalam kelas. Sedangkan indikator terendah pada variabel fasilitas ada pada item X2. 10 yaitu tersedianya peralatan laboratorium yang mendukung kegiatan pembelajaran. Dari hasil analisis sesuai dengan kondisi sekolah dimana belum tersedianya ruangan khusus laboratorium IPA yang bisa digunakan dengan leluasa saat melakukan praktikum sehingga kegiatan

praktikum dengan alat sangat terbatas. Fasilitas sebagai pendukung dalam kegiatan belajar terkadang juga menjadi salah satu alasan orang tua dalam memilih sekolah, namun ketersediaan fasilitas juga tergantung dari kebutuhan dari suatu lembaga pendidikan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel fasilitas terhadap keputusan memilih sekolah. Sedangkan Tjiptono (2012) mengatakan bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas adalah kondisi fisik dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi sedemikian rupa sehingga bentuk barang-barang yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau jasa lebih menarik. Tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel fasilitas terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah menunjukkan bahwa orang tua lebih mempertimbangkan kualitas pelayanan daripada fasilitas. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Astuti (2020) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh positif fasilitas terhadap keputusan memilih. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Fadli 2020; Simamora 2023) yang menyatakan terdapat pengaruh variabel fasilitas sekolah terhadap keputusan memilih sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas bukan menjadi prioritas utama dibandingkan dengan kualitas pelayanan bagi orang tua dalam menentukan sekolah lanjutan bagi anaknya. Fasilitas yang tersedia juga disesuaikan dengan kebutuhan dalam kegiatan pembelajaran.

3. Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Sekolah di SMP SBN.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel *word of mouth* (X3) memiliki nilai t hitung $4,438 > t$ tabel $1,998$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan variabel *word of mouth* (X3) terhadap variabel keputusan memilih (Y).

Hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa indikator tertinggi pada variabel *word of mouth* adalah cerita positif dengan rata-rata 3,98. Pernyataan tertinggi pada indikator tersebut ada pada item X3.2 yaitu dimana siswa menceritakan pengalaman kegiatan belajar yang menarik kepada orang tuanya. Sedangkan indikator terendah pada variabel *word of mouth* ada pada indikator item X3.7 yaitu keterlibatan orang tua dalam kegiatan *open house* dan mau mengajak orang terdekat untuk hadir dalam kegiatan tersebut. Keterlibatan orang tua dalam kegiatan *open house* tidak terlalu banyak karena memang bukan kegiatan wajib. Biasanya orang tua banyak terlibat dalam kegiatan *open house* sebagai panitia kegiatan atau anaknya ikut terlibat mengisi acara *open house*.

Word of mouth dalam lembaga pendidikan menjadi salah satu pendukung orang memperkenalkan sekolah kepada setiap orang yang dijumpai oleh orang tua. Adanya pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah juga didukung dengan penelitian terdahulu dari (Nadzifah 2023; Zarkasih 2022; Murtiningsih 2022) yang menyatakan bahwa secara parsial *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman belajar yang diceritakan oleh siswa kepada orang tua serta pelayanan yang sekolah berikan akan mempengaruhi orang tua untuk menceritakannya kepada orang lain. Pengalaman yang diceritakan tersebut menimbulkan pengaruh pada orang lain untuk memutuskan memilih sekolah di SMP SBN.

Sejalan dengan definisi *word of mouth* yang dikemukakan oleh Hasan (2010) bahwa *word of mouth* merupakan bentuk pujian, rekomendasi dan komentar pelanggan sekitar mengenai pengalaman mereka atas layanan jasa dan produk yang betul-betul mempengaruhi keputusan pelanggan atau perilaku pembelian mereka. Didukung pula dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2012) bahwa pemasaran *word of mouth* sebagai komunikasi antar orang secara lisan, tertulis, atau elektronik yang berkaitan dengan manfaat atau pengalaman membeli atau menggunakan produk atau layanan.

Teori tersebut mendukung hasil penelitian ini dimana *word of mouth* menunjukkan adanya pengaruh *word of mouth* dalam pengambilan keputusan untuk memilih sekolah.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Sekolah di SMP SBN.

Penelitian ini dilakukan untuk menunjukkan bahwa ada pengaruh positif secara simultan antara variabel independen kualitas pelayanan, fasilitas, dan *word of mouth* terhadap variabel dependen keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Dari hasil uji F yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai F hitung $13,351 > 2,75$ dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen kualitas pelayanan, fasilitas, dan *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Murtiningsih (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan *word of mouth* secara simultan berpengaruh terhadap keputusan memilih sekolah.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, maka kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah di SMP SBN Kota Tangerang Selatan.
2. Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah di SMP SBN Kota Tangerang Selatan.
3. *Word of Mouth* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih sekolah di SMP SBN Kota Tangerang Selatan.

Kualitas pelayanan, fasilitas, dan *word of mouth* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua memilih sekolah di SMP SBN Kota Tangerang Selatan. Ketiga variabel tersebut secara bersama-sama menjadi penentu orang tua dalam mengambil keputusan ketika ingin menyekolahkan anaknya.

B. Saran

Adanya keterbatasan dalam penelitian ini terutama pada sasaran responden dan jumlah sampling tidak hanya pada orang tua satu jenjang saja melainkan lebih luas agar data yang diperoleh juga lebih luas. Harapannya pada penelitian selanjutnya dapat menemukan fenomena yang lebih beragam dan menambahkan variabel lain serta variabel *intervening* dalam melakukan penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

- Astuti, A. D., & Dahlan, A. (2020). Fasilitas, Harga, Kualitas Pendidikan, Dan Lokasi Sebagai Determinan Keputusan Siswa Memilih Jasa Pendidikan Di SMK Muhammadiyah Imogiri (Studi Kasus Pada Jurusan Tata Busana). *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 10(2). http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/adm_inistrasimanajemen/index
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Statistik Pendidikan 2022*.
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan 1*. 1. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1>
- Fadli, A. (2020). Sinergi Hasil Penelitian Dalam Menghasilkan Inovasi Di Era Revolusi 4.0" Kisaran.
- Kamanda, S. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap. In *Jurnal AS-SAID* (Vol. 2022, Issue 1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Lubis, D. S. W., & Hamdan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah Di Sekolah Tinggi Ikmu Manajemen Sukma Medan. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 2(1), 183-191.
- Mardikanto. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers.
- Murtiningsih, D., & Hendrawan, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Word of Mouth terhadap Keputusan Memilih Berkuliah. *Jurnal Ekobistek*, 60-64. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v11i2.277>
- Nadzifah, S., Basalamah, M. R., & Ramadhan, T. S. (2023). Pengaruh Lokasi, Biaya Pendidikan, dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Memilih Pondok Pesantren. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 12(01), 1211-1217.
- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023.
- Simamora, Y. M., Siagian, H., & Pelawi, P. (2023). Pengaruh Lokasi, Fasilitas Pendidikan dan Citra Sekolah Terhadap Keputusan Memilih Sekolah. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil (JWEM)*, 13(02), 168-182. <https://doi.org/10.55601/jwem.v%vi%i.1021>
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Banyu Media.
- Zarkasih, A., Widarko, A., & Khoirul, M. (2022). Pengaruh Lokasi Pesantren, Biaya Pendidikan Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Memilih Pondok Pesantren. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 20-27.