

DISERTASI

MEDIASI KEPUASAN DAN LOYALITAS SISWA PADA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP *WORD OF MOUTH* SISWA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN SWASTA DI JAWA TIMUR

**Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelara Doktor Ilmu Ekonomi**



**RIRIN ANDRIANA
NIM. 18.078.000006**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

DISERTASI TELAH DISETUJUI
Tanggal Mei 2023

Oleh :
PROMOTOR



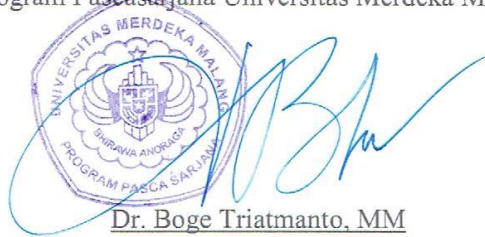
Prof. Dr. Hj. Widji Astuti, SE, MM., CPM(A)

Ko Promotor



Dr. Edi Subiyantoro, M.Si

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi
Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang



Dr. Boge Triatmanto, MM
NIDN: 0723036601

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa peserta Program Doktor (S3) Ilmu Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang.

Nama : Ririn Andriana, ST., MM
N P K : 18078000006

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Disertasi saya berjudul :

“MEDIASI KEPUASAN DAN LOYALITAS SISWA PADA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP WORD OF MOUTH SISWA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN SWASTA DI JAWA TIMUR”

Adalah benar-benar hasil karya asli dan bukan hasil plagiat. Apabila dikemudian hari ternyata hal ini terbukti tidak benar, saya bersedia dituntut dan membatalkan gelar Doktor yang telah diperoleh.

Malang, 31 Mei 2023



Ririn Andriana, ST., MM
18078000006

Catatan :

- Surat Pernyataan ini dibuat rangkap 2 (dua) bermaterai
- Masing – masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

***MEDIASI KEPUASAN DAN LOYALITAS SISWA PADA PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN DAN CITRA INSTITUSI TERHADAP WORD OF MOUTH
SISWA
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN SWASTA DI JAWA TIMUR***

Disertasi Ini Telah Diuji Pada Tanggal 31 Mei 2023

Oleh Panitia Penguji :

Promotor : Prof. Dr. Hj. Widji Astuti, SE, M.M,
CPM(A)

Ko Promotor : Dr. Edi Subiyantoro, M,Si

Penyanggah : Prof. Dr. Lilik Kustiani, SS., MM

Prof. Dr. Ir. Abdul Haris, MM

Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si

Prof. Dr. Grahita Chandrarin, M.Si., Ak., CA

Dr. Pudjo Sugito, MBA

Dr. Ir. Harsono, MS

Ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan :

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MERDEKA MALANG.

Nomor : KEP.216/PPs/UM/V/2023

Tanggal : 19 Mei 2023

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat, rahmat, dan izinNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Disertasi dengan judul: “Mediasi Kepuasan dan Loyalitas Siswa Pada Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap *Word of Mouth* Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Jawa Timur”, sebagai prasyarat dalam rangka memperoleh gelar Doktor Ilmu Ekonomi. Penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik dari semua pihak dalam upaya perbaikannya. Selanjutnya penulis tidak lupa mengucapkan terima-kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, bimbingan dan arahan kepada:

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., Msi selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Prof. Dr. Grahita Chandrarin, M.Si, Ak, CA, selaku Direktur Program Pasca Sarjana
Universitas Merdeka Malang.
3. Prof. Dr. Hj. Widji Astuti, SE., MM., CPM(A) selaku Promotor Disertasi atas bimbingan, arahan, dan masukan.
4. Dr. Edi Subiyantoro, M.Si., selaku Co Promotor yang selalu memberikan perhatian dalam pembimbingan, arahan dan masukan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu civitas akademika dan dosen Program Pasca Sarjana Universitas Merdeka Malang yang sangat membantu dalam proses belajar dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Staff administrasi Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang atas layanan selama studi yang telah disajikan.

7. Sekolah Menengah Kejuruan yang telah memberikan izin, waktu dan tempat untuk melakukan penelitian.
8. Ibunda, suami dan putri-putriku tercinta yang memberikan pengertian, perhatian, kesabaran, dan pengorbanan baik moril dan materiil selama menempuh pendidikan perkuliahan.
9. Semua pihak-pihak yang membantu dalam penyelesaian yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun menjadi inspirasi bagi semua pembaca. Semoga kita semua mendapatkan barokah dan balasan pahala yang dilipat gandakan oleh Allah ST. Aamiin Yaa Rabbal Allamin.

Sidoarjo, Mei 2023

Penulis

RINGKASAN

Globalisasi merupakan suatu tantangan bagi seluruh negara di dunia, yang mengakibatkan persaingan yang sangat ketat pada industri manufaktur maupun industri jasa pendidikan, seperti Sekolah Menengah Kejuruan. Penyumbang pengangguran lulusan SMK yang menempati urutan teratas memaksa kalangan *stakeholder* mengambil kebijakan agar SMK tetap diminati oleh calon siswa yaitu memberi kepuasan dengan cara setelah lulus bisa segera mendapatkan pekerjaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan, citra institusi, kepuasan siswa, loyalitas siswa dan *word of mouth (WOM)*, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan siswa, menganalisis kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap loyalitas siswa, menganalisis kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap WOM, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap loyalitas siswa melalui kepuasan siswa, menganalisis kepuasan siswa terhadap WOM melalui loyalitas siswa, menganalisis kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap WOM, melalui kepuasan siswa dan loyalitas siswa. Populasi penelitian adalah siswa kelas duabelas di 17 Sekolah Menengah Kejuruan di Jawa Timur, dengan sampel 190 siswa. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif statistik dan *structural equation modeling*.

Responden cenderung memberikan jawaban setuju bahwa kualitas pelayanan yang dibentuk oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Responden cenderung memberikan jawaban setuju bahwa citra institusi yang dibentuk oleh kepribadian, reputasi, nilai, dan identitas institusi. Responden cenderung memberikan jawaban setuju bahwa kepuasan siswa yang dibentuk oleh terpenuhi kebutuhan, kemudahan dalam memperoleh, dan puas terhadap keseluruhan pelayanan. Responden cenderung memberikan jawaban setuju bahwa loyalitas siswa yang dibentuk oleh kognitif, afektif, konatif dan tindakan. Responden memberikan jawaban setuju bahwa WOM yang dibentuk oleh kemampuan membicarakan positif, kesediaan merekomendasikan pada orang lain, dan kesediaan mendorong untuk melakukan pembelian.

Kualitas pelayanan dan citra institusi secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa pada Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Jawa Timur diperoleh karena kualitas pelayanan yang baik seperti penampilan guru rapi dan, staff berpenampilan rapi, kondisi bangunan gedung yang terawat, dan citra institusi yang baik selain dibentuk dari reputasi seperti siswa bermacam prestasi di sekolah ini, sekolah mendapat sekolah terbaik, juga dibentuk oleh identitas institusi seperti dari jauh saya mengenali logo sekolah. Hasil kajian ini memperluas kajian yang telah dilakukan oleh Usman et al (2016) dan Chandra et al, (2018) bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi/universitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Kualitas pelayanan dan citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas siswa. Hasil ini menunjukkan bahwa loyalitas siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Jawa Timur diperoleh karena kualitas pelayanan yang baik seperti kondisi bangunan gedung yang terawat, lingkungan sekolah yang bersih, staff berpenampilan rapi, penampilan guru rapi dan citra institusi yang baik selain dibentuk dari reputasi seperti siswa bermacam prestasi di sekolah ini, sekolah mendapat sekolah terbaik, juga dibentuk oleh

identitas institusi seperti dari jauh saya mengenali logo sekolah. Kesamaan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap loyalitas mahasiswa mempunyai hasil positif dan signifikan sejalan dengan penelitian Usman et al (2016). Penelitian tentang kualitas layanan dan citra institusi berpengaruh signifikan terhadap WOM siswa memperkuat hasil penelitian yang dilakukan Dewi dan Suprati (2019). Hasil ini menunjukkan bahwa WOM siswa di Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Jawa Timur diperoleh karena kualitas pelayanan yang baik seperti penampilan guru rapi dan staff berpenampilan rapi, kondisi bangunan gedung yang terawat dan citra institusi yang baik selain dibentuk dari reputasi seperti siswa bermacam prestasi di sekolah ini, sekolah mendapat sekolah terbaik, juga dibentuk oleh identitas institusi seperti dari jauh saya mengenali logo sekolah. Sedangkan Melastri dan Giantari, (2019) menyimpulkan kualitas layanan berpengaruh terhadap WOM, tetapi citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap WOM. Harsono (2014) menunjukkan bahwa citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap WOM positif untuk akreditasi.

Kepuasan siswa memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap loyalitas siswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi yang diberikan oleh Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Jawa Timur menciptakan kepuasan siswa yang berdampak pada loyalitas siswa yang bersifat kognitif yaitu SMK menjadi pilihan pertama sekolah dan SMK menjadi pilihan utama untuk sekolah. Kajian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Usman et al, (2016) yang menyatakan kualitas pelayanan dan citra institusi berpengaruh terhadap loyalitas siswa melalui kepuasan siswa sebagai variabel mediasinya.

Loyalitas siswa memediasi pengaruh kepuasan siswa terhadap WOM. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan yang diberikan oleh Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Jawa Timur menciptakan loyalitas siswa yang berdampak pada WOM siswa melalui kesediaan merekomendasikan pada orang lain. Kajian yang dilakukan oleh Sallam, (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas konsumen, hubungan kepuasan konsumen dengan WOM juga positif dan signifikan, lebih lanjut dikatakan meski terbukti bahwa hubungan dengan kepuasan konsumen memiliki nilai yang rendah, tetapi hubungan loyalitas dengan WOM memiliki pengaruh yang signifikan.

Kepuasan siswa dan loyalitas siswa memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap WOM. Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi yang diberikan oleh Sekolah Menengah Kejuruan Swasta di Jawa Timur menciptakan kepuasan siswa serta loyalitas siswa yang berdampak pada WOM siswa dengan kesediaan merekomendasikan pada orang lain. Hasil penelitian mediasi kepuasan siswa dan loyalitas siswa dari kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap WOM menjadikan model baru yang sekaligus novelty dalam penelitian ini. Meskipun kajian yang dilakukan oleh Elahinia dan Karami, (2019) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa dan positif signifikan terhadap WOM, hubungan kepuasan siswa dengan WOM juga positif dan signifikan, loyalitas siswa memiliki pengaruh yang positif terhadap WOM, dan hubungan dengan kepuasan meski terbukti memiliki nilai yang lebih rendah, tetapi hubungan loyalitas dengan WOM memiliki pengaruh yang signifikan, tetapi dalam kajian ini belum menyertakan citra institusi sebagai variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas sebagai variabel mediasi berkelanjutan terhadap WOM.

ABSTRACT

This study is purposed to describe service quality, institutional image, student's satisfaction, student's loyalty, and word of mouth, which analyzes the mediation of student satisfaction and loyalty on the influence of service quality and institutional image on word of mouth. This study uses explanatory research, based on 190 sampling students of 12.054 total students from 17 Vocational High Schools in East Java. Purposive sampling by random sampling is used as the sampling technique. The analysis technique uses descriptive analysis and Structural Equation Modeling (SEM) analysis. The results of the analysis shows that word of mouth is formed by the ability of speak positively, the willingness to recommend to others, and the willingness to encourage purchases. Student's loyalty formed by cognitive, affective, conative, and action. Student's satisfaction is formed by meeting expectations, easiness of obtaining, and being satisfied with all services. Service quality is shaped by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The image of the institution is formed by the personality, reputation, values, and identity of the institution. Service quality and institutional image have a positive and significant effect on student's satisfaction. Service quality and institutional image have a positive and significant effect on student's loyalty. Service quality and institutional image have a positive and significant effect on word of mouth. Service quality and institutional image have a positive and significant effect on student's loyalty through student's satisfaction. Student's satisfaction has a positive and significant effect on word of mouth through student's loyalty. Service quality and institutional image have a positive effect on word of mouth through student's satisfaction and student's loyalty.

Keyword: *Service Quality, Institutional Image, Student's Satisfaction, Student's Loyalty, Word of Mouth*

DAFTAR ISI

COVER .	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
RINGKASAN	vi
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
E. Orisinalitas Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Landasan Teori	18
1. Manajemen Pemasaran Jasa	18
2. Teori <i>Word of Mouth</i>	19
3. Teori Loyalitas Konsumen	25
5. Teori Kualitas Pelayanan	32
6. Teori Citra Institusi	34
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	39
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	51
A. Kerangka Konseptual Penelitian	51
B. HIPOTESIS PENELITIAN:	55
BAB IV METODE PENELITIAN	57
A. Rancangan Penelitian	57
B. Ruang Lingkup Penelitian	57
C. Lokasi Penelitian	57
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	58
1. Populasi	58
2. Sampel	59

E. Variabel Penelitian.....	61
1. Klasifikasi Variabel	61
2. Definisi Konseptual Variabel.....	62
3. Definisi Operasional Variabel	62
F. Jenis dan Sumber Data	64
G. Teknik Pengumpulan Data	64
I. Teknik Analisis Data.....	68
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	83
A. Hasil Penelitian	83
1. Gambaran Umum Sekolah Menengah Kejuruan	83
2. Deskripsi Responden	87
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	89
4. Hasil Analisis Deskriptif	91
5. Hasil Uji Asumsi SEM	119
6. Hasil Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	121
B. Pembahasan	130
1. Deskripsi Kualitas Pelayanan, Citra Institusi, Kepuasan Siswa, Loyalitas Siswa, dan WOM	130
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Siswa.	139
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Loyalitas Siswa	141
4. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap WOM	143
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Loyalitas Siswa melalui Kepuasan Siswa	144
6. Pengaruh kepuasan siswa terhadap WOM melalui loyalitas siswa.	146
7. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap WOM melalui kepuasan siswa dan loyalitas siswa.	147
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	151
A. Kesimpulan	151
B. Saran	155
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN.....	174

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Proses Komunikasi	21
2. Model Kerangka Konseptual	54
3. Langkah-langkah pada SEM	69
4. Model Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Siswa ..	70
5. Model Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Loyalitas Siswa ..	71
6. Model Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap WOM Siswa	72
7. Model Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Loyalitas Siswa melalui Kepuasan Siswa	73
8. Model Pengaruh Kepuasan siswa terhadap WOM Siswa melalui Loyalitas Siswa ..	74
9. Model Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap WOM Siswa melalui Kepuasan siswa dan Loyalitas Siswa	75
10. Hasil Analisis SEM	122

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Ringkasan Penelitian Terdahulu yang Relevan	46
2. Distribusi Sampel/Responden Penelitian	60
3. Kerangka Instrument Penelitian	65
4. Kriteria Goodness-Of-Fit Indicates.....	78
5. Data Profil SMK Objek Penelitian	83
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	88
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
8. Deskripsi Responden Berdasarkan Kelas Duabelas	88
9. Hasil Pengujian Validitas Kuesioner	89
10. Nilai <i>Alpha Cronbach</i> Masing-Masing Variabel	91
11. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	92
12. Deskripsi Variabel Citra Institusi (X2)	99
13. Deskripsi Variabel Kepuasan Siswa (Y1).....	105
14. Deskripsi Variabel Loyalitas Siswa (Y2)	110
15. Deskripsi Variabel <i>Word of Mouth</i> (Y3)	115
16. Hasil Uji <i>Multivariate Normality Assessment of normality (Group Number 1)</i>	119
17. Hasil Uji <i>Outlier</i>	121
18. <i>Goodness of Fit Indices</i>	123
19. Hasil Uji SEM Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan Siswa	124
20. Hasil Uji SEM Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Loyalitas Siswa	125
21. Hasil Uji SEM Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap <i>Word of Mouth</i>	126
22. Hasil Uji SEM Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Loyalitas Siswa melalui Kepuasan Siswa	127
23. Hasil Uji SEM Kepuasan Siswa terhadap <i>Word of Mouth</i> melalui Loyalitas Siswa .	128
24. Hasil Uji SEM Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap <i>Word of Mouth</i> melalui Kepuasan Siswa dan Loyalitas Siswa	129

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Lampiran 1. Kuesioner.....	171
2. Lampiran 2. Program Keahlian Objek Penelitian	177
3. Lampiran 3. Tabel Data Siswa Pendidikan SMK Tahun 2020 per 31 Oktober 2019	184
4. Lampiran 4. Tabulasi Data Hasil Penelitian	187
5. Lampiran 5. Uji Validitas	217
6. Lampiran 6. Uji Reliabilitas	228
7. Lampiran 7. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	236
8. Lampiran 8. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel	252
9. Lampiran 9. Model Persamaan Struktural (SEM)	253
10. Lampiran 10. Normalitas	256
11. Lampiran 11. Hasil Analisis SEM.....	257
12. Lampiran 12. <i>Mahalanobis distance</i>	265