

## 1) PERKENALAN

Sebagaimana tercantum dalam landasan dasar Republik Indonesia 1945 pada alenia ke-IV, misi bangsa Indonesia ialah meningkatkan pengetahuan aktifitas bangsa. Dalam meningkatkan pengetahuan aktifitas bangsa bisa ditempuh dengan studi umum, khusus maupun nonformal. Pembelajaran merupakan suatu tahapan langkah yang mencakup tiga perspektif atau segi yaitu individu/personal, masyarakat umum, perkumpulan nasional dari individu personal tersebut dan seluruh muatan kenyataan baik material maupun spiritual yang memainkan fungsi dalam menetapkan sifat, nasib, wujud manusia maupun masyarakat. Edukasi lebih dari sekedar pembelajaran, yang mampu diartikan sebagai suatu tahap dalam menurunkan ilmu, transfer hasil dan perwujudan kepribadian dengan segala segi yang dijangkaunya (Nurkholis, 2013:25).

Pada era saat ini kemajuan suatu zaman ditandai dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadi dasar dan barometer meningkatkan taraf hidup masyarakat yang tidak saja mengubah model komunikasi, cara bekerja, berinovasi dan semakin membuka persaingan baru bahkan dibidang pendidikan. Banyak sekolah yang berlomba-lomba meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kompetensi diri baik guru maupun tenaga kependidikan, melakukan perubahan-perubahan pada sector-sektor tertentu demi memunculkan sudut pandang yang baik dimasyarakat luas.

Pada nyatanya masalah pendidikan sangat kompleks, diantaranya sistem pembelajaran, kualitas layanan, input dan output dari sekolah itu sendiri hingga citra sekolah yang terbentuk atas hasil yang didapatkan dari sekolah tersebut. Banyaknya prestasi yang diperoleh, baik akademik maupun non akademik, membuat sekolah semakin dikenal bahkan menimbulkan dampak yang sangat besar..

Fenomena alasan pengambilan tema penelitian ini berkaitan dengan semakin berkurangnya kesadaran siswa untuk menempuh pendidikan yang diakibatkan oleh faktor internal maupun faktor eksternal itu sendiri. Faktor internal muncul dari lingkungan sekolah yang mungkin kurang memadai sarana prasarananya, kualitas kompetensi yang kurang baik maupun kurangnya inovasi-inovasi dalam pembelajaran. Faktor eksternal muncul dari sudut pandang masyarakat yang menilai dari hasil input maupun output yang dihasilkan sekolah tersebut. Berikut ini data perkembangan siswa dilihat dari input dan output siswa yang berhasil dihimpun oleh peneliti :

**Tabel 1.1**  
**Data Penerimaan Peserta Didik Baru SMA Negeri 1 Kramat**

No.	Tahun Pelajaran	Angkatan	Kelas X	Kelas XI	Kelas XII	Jumlah
1.	2018/2019	18	320	324	324	968
2.	2019/2020	19	324	324	324	972
3.	2020/2021	20	360	324	324	1008
4.	2021/2022	21	360	360	324	1044

Sumber : Data SMA Negeri 1 Kramat

**Tabel 1.2**  
**Data Kelulusan Peserta Didik SMA Negeri 1 Kramat**

No.	Tahun Pelajaran	Angkatan	Lulus	Tidak Lulus	Jumlah	Keterangan
1.	2018/2019	18	305	19	324	Mengundurkan diri, Mutasi Keluar
2.	2019/2020	19	318	6	324	Mengundurkan diri, Mutasi Keluar
3.	2020/2021	20	324	0	324	Mengundurkan diri, Mutasi Keluar

Tabel 1.1 merupakan data perkembangan siswa dari tahun pelajaran 2018/2019 sampai dengan 2021/2022 yang didapatkan dari data penerimaan peserta didik baru setiap tahunnya. Dalam penerimaan peserta didik baru, sekolah selalu dapat memenuhi kuota yang diharapkan namun seiring berjalannya waktu, terjadi perubahan data siswa yang disebabkan oleh beberapa hal diantaranya siswa mengundurkan diri, siswa mutasi keluar, siswa tidak melanjutkan pendidikan dikarenakan memilih untuk bekerja sehingga mempengaruhi output atau jumlah kelulusan (Tabel 1.2).

Dari tabel 1.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa tahun 2018/2019 hingga 2021/2022 penerimaan peserta didik baru semakin meningkat dari tahun ke tahun, peningkatan tersebut disebabkan semakin bertambahnya sarana prasarana sekolah seperti ruang kelas sehingga semakin meningkatnya kuota penerimaan peserta didik baru dari tahun ke tahun.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini menginvestigasi citra sekolah yang ditinjau dari kualitas layanan, kepuasan siswa dan *word of mouth*.

## 2) TELAAH PUSTAKA

Bagian ini menunjukkan literatur kritis tentang variabel siswa bersama dengan asosiasi di antara mereka dalam subbagian berikut.

### 2.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap *Word of Mouth*

Kualitas layanan terkait dengan peningkatan persepsi harga layanan merupakan dampak peningkatan *word of mouth* pada konsumen. Hal ini juga dapat memicu peningkatan niat mengunjungi kembali kepada perusahaan (Liu & Lee, 2016). Perilaku *word of mouth* yang terjalin pada konsumen merupakan dampak dari hasil layanan yang baik dan didorong oleh interaksi pengalaman saat ini (dirasakan kualitas proses layanan) dan antisipasi hasil masa depan (hasil kepercayaan) (Ifie et al., 2018).

H1 : Kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan *Word of Mouth*

### 2.2 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa

Penerapan kualitas layanan pada pasien di rumah sakit Yordania yang diukur menggunakan model SERVQUAL berdampak pada peningkatan kepuasan pasien (AL-Mhasnah et al., 2018). Kemampuan lembaga bank yang memfokuskan pada kualitas layanan memiliki peran

penting dan berpengaruh dalam memperkuat kepuasan nasabah. Selain itu berfungsi untuk memasuki bisnis wirausaha baru dan menciptakan daya saing yang mampu bertahan dalam waktu cepat (Atiyah, 2017).

H2 : Kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan siswa.

### **2.3 Pengaruh *Word of Mouth* terhadap Citra Sekolah**

Citra yang baik dapat menjadi proteksi suatu perusahaan dalam menghadapi masa-masa kritis. Sebagian besar masyarakat dapat memahami atau memaafkan atas kesalahan yang telah dibuat suatu perusahaan yang mempunyai citra baik yang dikomunikasikan melalui getok tular. Masyarakat cenderung berpikir, seperti halnya manusia biasa perusahaan juga dapat sesekali berbuat kelalaian (Sustojo, 2014).

Penelitian ini mengembangkan hipotesis sebagai berikut:

H3 : *Word Of Mouth* memiliki hubungan positif dengan Citra sekolah

### **2.4 Pengaruh Kepuasan Siswa terhadap Citra Sekolah**

Citra sekolah berperan penting dalam pembentukan siswa, instrumen pemasaran tingkat lanjut, brand sekolah, digunakan untuk membuat siswa terlibat, tertarik, dan menempatkan institusi dalam persaingan. Dengan demikian, citra sekolah menunjukkan kemampuan sekolah untuk memenuhi kebutuhan siswa, membangun kepercayaan di untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada siswa. Dengan demikian, penelitian ini mengembangkan hipotesis bahwa:

H4 : Kepuasan Siswa memiliki hubungan positif dengan Citra sekolah

## **2.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra Sekolah**

Seiring berkembangnya pendidikan, sekolah wajib terus memperhatikan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikannya dengan melakukan pengembangan kompetensi, diklat, workshop yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga citra sekolah semakin baik dan tinggi dengan dibuktikan kompetensi para pendidik dan tenaga kependidikannya sangat handal, selalu berinovasi dan memodifikasi metode pembelajaran agar anak tidak merasa bosan dalam kegiatan belajar mengajar, maka peneliti dapat mengajukan hipotesis yaitu sebagai berikut:

H5 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Sekolah

## **2.6 *Word of Mouth* memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan Citra Sekolah**

*Word of Mouth* muncul ketika sekolah telah mampu menarik masyarakat minat masyarakat cukup banyak. Hal ini dapat diciptakan dengan meningkatkan kualitas layanan melalui citra sekolah yang baik. Sekolah telah berhasil meningkatkan input dan output sesuai dengan yang direncanakan dan diharapkan sehingga siswa memiliki gambaran citra yang positif dikarenakan merasakan kualitas layanan dan kemudian merekomendasikan dengan *Word of Mouth* kepada lingkungan sekitarnya, kepada calon siswa baru untuk menjadi bagian

dari sekolah tersebut, maka peneliti dapat mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H7 : *Word of Mouth* memediasi hubungan antar kualitas layanan secara positif dan signifikan dengan citra sekolah.

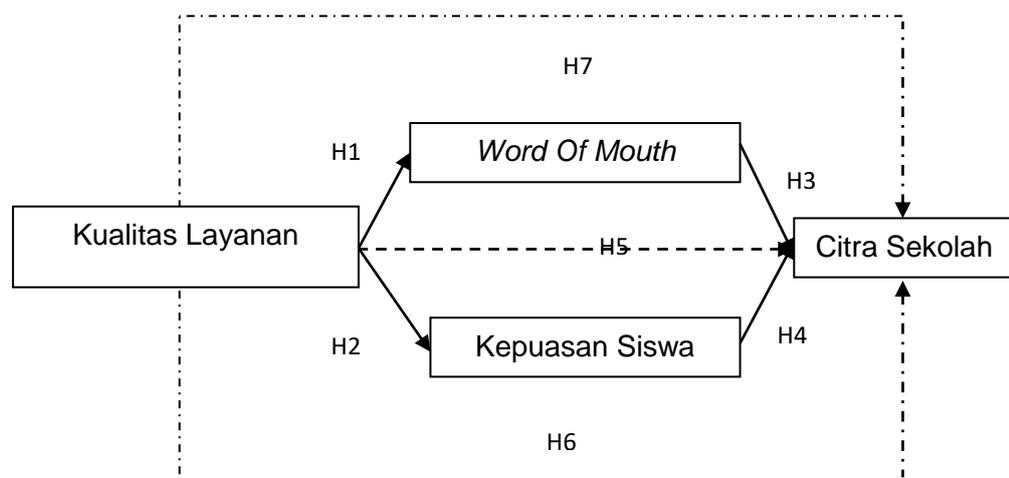
### 2.7 Kepuasan Siswa memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan citra sekolah

Peningkatan kualitas layanan sekolah berupa perubahan sarana dan prasarana yang mampu meningkatkan kepuasan siswa. Citra sekolah menjadi cerminan warga sekolah didalamnya, baik dari segi pelayanan siswa, pembelajaran, kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan hingga menciptakan kepuasan siswa yang disebabkan hal tersebut, maka peneliti dapat mengajukan hipotesis sebagai berikut

H6 : Kepuasan siswa memediasi hubungan kualitas pelayanan secara positif dan signifikan dengan citra sekolah.

### 3) MODEL PENELITIAN

Model penelitian merupakan kerangka atau gambaran mengenai konsep pada penelitian yang didalamnya menjelaskan keterkaitan atau hubungan antar variabel yang satu dengan variabel yang lainnya.



#### 4) **HIPOTESIS**

H1 : Kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan *Word of Mouth*

H2 : Kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan siswa.

H3 : *Word Of Mouth* memiliki hubungan positif dengan Citra sekolah

H4 : Kepuasan siswa memiliki hubungan positif dengan Citra sekolah

H5 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Sekolah

H6 : Kepuasan siswa memediasi hubungan antara kualitas layanan secara positif dan signifikan dengan Citra Sekolah.

H7 : *Word of Mouth* memediasi hubungan antar kualitas layanan secara positif dan signifikan dengan Citra Sekolah.

#### 5) **METODE**

##### 5.1 **Populasi, Sampel dan Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2009) mengatakan bahwa “populasi sebagai ruang lingkup pemerataan yang memiliki objek dan subyek yang memiliki kapasitas atau karakter tertentu yang telah disahkan oleh peneliti untuk dikaji dan kemudian dimaknai. Dengan demikian yang

dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Siswa SMA Negeri 1 Kramat. Dengan jumlah populasi yaitu 1044 Siswa (terlampir).

Teknik Probability Sampling yang digunakan adalah Teknik Simple Random Sampling dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 siswa dari jumlah populasi sebanyak 1044 siswa.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner. Kuesioner adalah tehnik pengumpulan data melalui seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Arikunto, 2014). Sementara jenis data yang digunakan dalam penelitian ini termasuk kategori jenis data kuantitatif dengan skala pengukuran ordinal. Sugiyono, (2016) menyebutkan bahwa data ordinal merupakan data yang berbentuk rangking atau peringkat menggunakan skala likert dengan ketentuan sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

## **5.2 Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software SmartPLS* versi 3. PLS adalah salah satu

metode penyelesaian *Structural Equation Modeling (SEM)* yang dalam hal ini lebih dibandingkan dengan teknik-teknik *SEM* lainnya.

Pemilihan metode *Partial Least Square (PLS)* didasarkan pada pertimbangan bahwa dalam penelitian ini terdapat 4 variabel laten yang dibentuk dengan indikator refleksif dan variabel diukur dengan pendekatan *refleksif second order factor*. (Ghozali, 2018).

### **5.3 Model Pengukuran atau Outer Model**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner valid atau tidak. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner tersebut mampu mengungkapkan apa yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas diterapkan pada semua item pertanyaan di setiap variabel. Terdapat beberapa tahap pengujian yang akan dilakukan yaitu melalui Uji validitas mencakup **convergent validity** dimana Pengukuran konvergensi ini menunjukkan apakah setiap item pertanyaan mengukur kesamaan dimensi variabel tersebut, **average variance extracted (AVE)** *AVE* merupakan persentase rata-rata nilai *variance extracted (AVE)* antar item pertanyaan atau indikator suatu variabel yang merupakan ringkasan *convergent indicator*. Untuk persyaratan yang baik, jika *AVE* masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari 0.5, dan **discriminant validity** menjelaskan apakah kedua variabel tersebut cukup berbeda satu sama lain. Uji

validitas diskriminan dapat dipenuhi jika nilai korelasi variabel terhadap variabel itu sendiri lebih besar dari nilai korelasi semua variabel lainnya. Selain itu cara lain untuk memenuhi uji validitas diskriminan dapat dilihat pada nilai *cross loading*, apabila nilai *cross loading* setiap item pernyataan variabel ke variabel itu sendiri lebih besar dari nilai korelasi item pernyataan ke variabel lainnya

### **Uji Reliabilitas**

Secara umum, reliabilitas diartikan sebagai rangkaian tes untuk menilai reliabilitas item pernyataan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau mengukur konsistensi responden dalam menjawab butir pernyataan dalam kuesioner atau instrumen penelitian. Untuk menguji reliabilitas dapat dilakukan melalui *composite reliability*, suatu variabel dapat dikatakan reliabel ketika memiliki nilai *composite reliability*  $\geq 0,7$  (Sekaran, 2014).

### **5.4 Model Struktural atau *Inner Model***

Inner model (inner relation, structural model dan substantive theory) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk variabel dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai model dengan *PLS* dimulai dengan

melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2018).

### **5.5 Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model *structural equation modeling (SEM)* dengan *smartPLS*. Dalam full model *structural equation modeling* selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten (Ghozali, 2018).

Pengujian hipotesis dengan melihat nilai perhitungan *Path Coefisien* pada pengujian inner model. Hipotesis dikatakan diterima apabila nilai T statistik lebih besar dari T tabel 1,96 ( $\alpha$  5%) yang berarti apabila nilai T statistik setiap hipotesis lebih besar dari T tabel maka dapat dinyatakan diterima atau terbukti.

## **6) HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada tahap pengumpulan data kuisioner dilakukan peneliti secara daring/online menggunakan aplikasi google form dimana sasaran responden adalah siswa SMA Negeri 1 Kramat dengan jumlah sampel sebanyak 60

siswa. Berikut ini data rekapitulasi pengambilan jumlah sampel yang didapatkan dari hasil kuisisioner.

**Tabel 5.1**

**Rekapitulasi Pengambilan Jumlah Sampel Kuisisioner**

No.	Kuisisioner	Target Responden	Jumlah
1.	Pengisian Kuisisioner Secara Daring	60	60

Sumber : Data Primer diolah 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam pengambilan sampel, jumlah target responden sebanyak 60 siswa dapat terpenuhi hal ini disebabkan karena terdapat getok tular (*Word of Mouth*) antar siswa, sehingga dalam pengisian kuisisioner lebih mudah dan lebih cepat.

**6.1 Responden**

Dalam pengambilan sampel kuisisioner, target yang dituju adalah siswa-siswi SMA Negeri 1 Kramat baik kelas X, XI maupun XII dengan karakteristik seperti Kelas, Jenis Kelamin, Usia dari responden. Berikut ini data karakteristik responden :

**1) Karakteristik Responden berdasarkan Kelas**

**Tabel 5.2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas**

No.	Kelas	Jumlah	Prosentase
1.	Kelas X	15	25%
2.	Kelas XI	35	58,3%
3.	Kelas XII	10	16,7%

<b>JUMLAH</b>	60	100%
---------------	----	------

Sumber : Data Primer diolah 2021

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa responden sebanyak 60 siswa yang terbagi menjadi 3 kelas yaitu Kelas X, XI dan Kelas XII dimana kelas yang paling merespon terhadap kuisisioner tersebut adalah kelas XI dimana responden sebanyak 35 siswa diperkirakan hal itu disebabkan kelas XI mayoritas mengikuti organisasi siswa intra sekolah (OSIS) sehingga komunikasi lebih mudah dan terorganisir.

## 2) Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 5.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki – Laki	19	31,7 %
2.	Perempuan	41	68,3 %
<b>JUMLAH</b>		60	100 %

Sumber : Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 5.3 diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel responden yang masuk setelah dilakukan pengolahan data dan analisis berdasarkan jenis kelamin, diketahui jenis kelamin Perempuan yang mendominasi dalam pengisian kuisisioner hal ini disebabkan populasi di SMA Negeri 1 Kramat lebih didominasi siswi dimana dalam 1 rombongan belajar terdapat 36 siswa dan 14 siswa diantaranya Laki-laki, sehingga dalam 1 rombongan belajar didominasi lebih banyak oleh Perempuan.

### 3) Karakteristik Responden berdasarkan Umur

**Tabel 5.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Umur	Jumlah	Prosentase
1.	14 tahun	0	0
2.	15 tahun	15	25 %
3.	16 tahun	27	45 %
4.	17 tahun	18	30 %
<b>JUMLAH</b>		60	100 %

Sumber : Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel 5.4 diperoleh keterangan bahwa mayoritas responden adalah usia 16 tahun dengan prosentase 45 % dengan jumlah responden 27 siswa, hal ini diindikasikan bahwa usia 16 tahun rata-rata adalah usia kelas XI yang sedang aktif dalam kegiatan sekolah seperti OSIS, Paskibraka dan Pramuka sehingga untuk penyebaran kuisisioner lebih mudah melalui *word of mouth* antar siswa dalam komunitas tersebut.

## 6.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Berikut ini analisis deskriptif pada masing-masing variabel penelitian :

### 1) Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Hasil analisis pada setiap item kuisisioner berdasarkan respon dari responden pada variabel Kualitas Layanan adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.5**  
**Tanggapan dari Responden pada Variabel Kualitas Layanan**

Kode	Item Pernyataan	Rata-rata	Kategori
X1. 1	Selalu konsisten dalam memberikan layanan	3,633	Tinggi

X1. 2	Tanggap terhadap keluhan dari siswa, orangtua maupun warga sekolah lainnya	3,417	Tinggi
X1. 3	Mengutamakan layanan secara langsung maupun melalui online	3,617	Tinggi
X1. 4	Selalu memperbaiki kualitas layanan dan sarana prasarana demi mewujudkan kualitas layanan prima dan suasana lingkungan yang baik	3,683	Tinggi
Total Rata-rata		3,588	Tinggi

Sumber : Data Primer diolah 2021

Dari tabel 5.5 diatas dapat dilihat bahwa hasil analisis deskriptif yang ada pada tabel tersebut menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan nilai yang tinggi pada variabel kualitas layanan yang ditunjukkan dengan total rata-rata sebesar 3,588 dengan nilai kategori Tinggi dengan nilai tanggapan tertinggi ada pada indikator kode X1.4

## 2) Analisis Deskriptif Variabel *Word of Mouth*

Hasil analisis pada setiap item kuisiner berdasarkan respon dari responden pada variabel *Word of Mouth* adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.6**  
**Tanggapan dari Responden pada Variabel *Word of Mouth***

Kode	Item Pernyataan	Rata-rata	Kategori
Y1.1	Selalu antusias berbicara di hadapan siswa lain dan	3,533	Tinggi
Y1.2	Selalu berusaha menceritakan	3,617	Tinggi

	pengalaman pribadinya		
Y1.3	Selalu berkomunikasi dengan siswa lain ketika mereka berkerumun	3,667	Tinggi
Y1.4	Selalu berpartisipasi dengan mengajak banyak siswa lain menuruti ide atau gagasan saya	3,533	Tinggi
Y1.5	selalu mengawasi gerak - gerak siswa lain setelah saya mengeluarkan ide atau gagasan saya	3,733	Tinggi
Total Rata-rata		3,617	Tinggi

Sumber : Data Primer diolah 2021

Dari tabel 5.6 diatas dapat dilihat bahwa analisis deskriptif menunjukkan penilaian responden pada variabel *word of mouth* secara umum tinggi, yang dilihat dari rata-rata total yaitu 3,617.

Penilaian tertinggi ada pada pernyataan :

*“Selalu berkomunikasi dengan siswa lain ketika mereka berkerumun”* hal ini menunjukkan bahwa *word of mouth* memiliki suatu pengaruh besar dalam memberikan informasi.

### 3) Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Siswa

Hasil analisis pada setiap item kuisiner berdasarkan respon dari responden pada variabel Kepuasan Siswa adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.7**  
**Tanggapan dari Responden pada Variabel Kepuasan Siswa**

Kode	Item Pernyataan	Rata-rata	Kategori
Y1.1	Selalu berharap agar SMA Negeri 1 Kramat menjadi lebih baik dengan banyak mendengar masukan para siswa dan orangtuanya	3,717	Tinggi

Y1.2	Saya selalu menganggap kinerja/prestasi sekolah selalu meningkat	3,683	Tinggi
Y1.3	Selalu berfikir sekolah ini prestasi maupun sarana prasarananya lebih baik dibandingkan sekolah lainnya.	3,717	Tinggi
Y1.4	Selalu tidak pernah terlambat dalam memberikan informasi penting berkaitan dengan kepentingan siswa	3,650	Tinggi
Total Rata-rata		3,692	Tinggi

Sumber : Data Primer diolah 2021

Dari tabel 5.7 dapat disimpulkan bahwa penilaian responden pada variabel Kepuasan Siswa sangat tinggi, dimana rata-rata tertinggi ada pada kode Y1.1 dan Y1.3 dimana disebabkan Y1.1 merupakan sebuah harapan dari masyarakat umum terhadap perkembangan sekolah untuk terus berusaha menjadi lebih baik dan pada Y1.3 responden memiliki tingkat kepercayaan tinggi kepada sekolah bahwa memiliki prestasi dan sarana prasarananya lebih baik dibandingkan sekolah lain, hal ini bisa jadi disebabkan *word of mouth* oleh lingkungan sekitar yang sudah pernah menimba ilmu disekolah tersebut.

#### 4) Analisis Deskriptif Variabel Citra Sekolah

Hasil analisis pada setiap item kuisiner berdasarkan respon dari responden pada variabel Citra Sekolah adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.8**  
**Tanggapan dari Responden pada Variabel Citra Sekolah**

Kode	Item Pernyataan	Rata-rata	Kategori
------	-----------------	-----------	----------

Z1.1	SMA Negeri 1 Kramat sejak awal menyaring siswa menjadi 2 jurusan yaitu MIPA dan IPS sesuai dengan prestasi akademik .	3,683	Tinggi
Z1.2	Tenaga pendidik dan kependidikan sangat sopan, baik dan memiliki kredibilitas yang tinggi serta kompetensi yang baik dibidangnya	3,617	Tinggi
Z1.3	SMA Negeri 1 Kramat memiliki kualitas yang dapat bersaing dikancah pendidikan baik akademik maupun non akademik	3,517	Tinggi
Z1.4	Kredibilitas SMA Negeri 1 Kramat sangat bagus yang dibuktikan dengan tingginya kualitas pendidikan sekolah, sarana dan prasarana dan kompetensi guru yang handal.	3,633	Tinggi
Total Rata-rata		3,613	Tinggi

Sumber : Data Primer diolah 2021

Dari tabel 5.8 dapat disimpulkan bahwa penilaian responden pada variabel Citra Sekolah menunjukkan nilai yang sangat tinggi, dengan nilai rata-rata tertinggi ada pada Z1.1 yang merupakan pernyataan seleksi minat belajar pada sekolah yang ditentukan oleh Prestasi Akademik dalam hal ini nilai dari calon peserta didik.

## 7) EVALUASI MODEL

### 7.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada analisis yang menggunakan aplikasi SmartPLS ada 2 cara yaitu dengan mengukur *Outer Model* dan *Inner Model* dimana 2 cara pengukuran tersebut harus dilakukan secara berurutan, dengan pengukuran pertama yang dilakukan adalah *Outer Model*. Pengukuran



*Outer Model* memiliki 2 pengujian yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

Sumber : Data diolah tahun 2021.

Gambar 5.1 Outer Model dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu Uji Convergent Validity (Validitas Konvergent) dan Diskriminant Validity (Validitas Diskriminan).

**1) Convergent Validity atau Validitas Konvergent.**

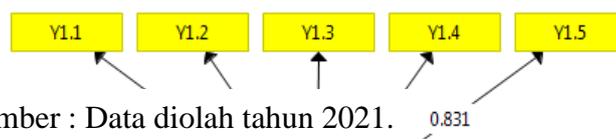
Validitas konvergent dapat dilakukan dengan 2 langkah yaitu

**A. Loading Factor (*Analisis Outer Loading*)**

	Citra Sekolah	Kepuasan Siswa	Kualitas Layanan	Word of Mouth
X1.1			0,917	
X1.2			0,889	
X1.3			0,939	
X1.4			0,919	
Y1.1				0,893
Y1.2				0,895
Y1.3				0,937

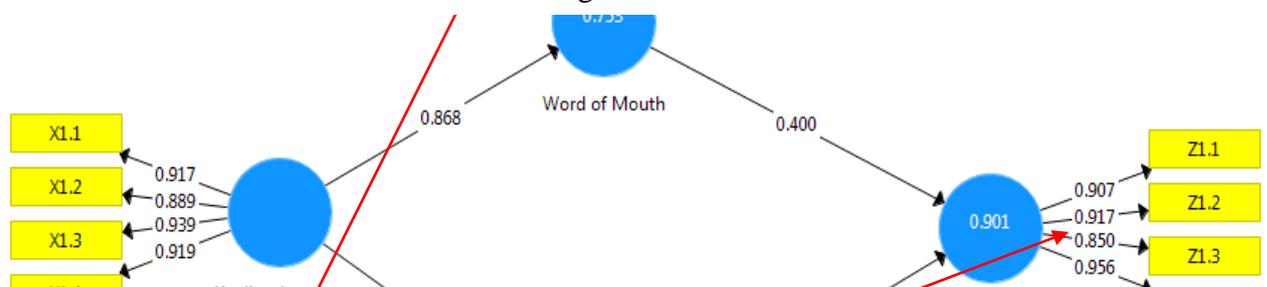
Y1.4				0,776
Y1.5				0,831
Y2.1		0,846		
Y2.2		0,924		
Y2.3		0,903		
Y2.4		0,900		
Z1.1	0,907			
Z1.2	0,917			
Z1.3	0,850			
Z1.4	0,956			

Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) merupakan nilai keeratan suatu hubungan antara variabel dengan indikator-indikatornya dengan nilai idealnya sebesar 0,7.



Sumber : Data diolah tahun 2021.

Gambar 5.2 Outer Loading



Sumber : Data diolah tahun 2021.

Gambar 5.3 Outer Loading

Angka yang ditunjuk menggunakan tanda panah merah merupakan Loading Factor atau yang disebut dengan *Analisis Outer Loading*.

Setelah dilakukan uji validitas konvergen, terlihat bahwa semua indikator-indikator dari masing-masing variabel sudah valid dan alat ukur ini / kuisioner sudah merupakan alat ukur yang tepat untuk mengukur variabelnya. Berikut ini adalah Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) yaitu

**a) Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) variabel Kualitas Layanan**

**Tabel 5.9**  
**Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) Kualitas Layanan**

<b>No.</b>	<b>Kode</b>	<b>Nilai Loading Factor</b>	<b>Keterangan</b>
1.	X1.1	0,917	Valid
2.	X1.2	0,889	Valid
3.	X1.3	0,939	Valid
4.	X1.4	0,919	Valid

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) dari variabel Kualitas Layanan semua nilainya diatas 0,7 dan dinyatakan valid.

**b) Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) variabel *Word of Mouth***

**Tabel 5.10**  
**Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) *Word of Mouth***

No.	Kode	Nilai Loading Factor	Keterangan
1.	Y1.1	0,893	Valid
2.	Y1.2	0,895	Valid
3.	Y1.3	0,937	Valid
4.	Y1.4	0,776	Valid
5.	Y1.5	0,831	Valid

Sumber : Data diolah tahun 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) dari variabel *Word of Mouth* semua nilainya diatas 0,7 dan dinyatakan valid.

**c) Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) variabel Kepuasan Siswa**

**Tabel 5.11**  
**Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) Kepuasan Siswa**

No.	Kode	Nilai Loading Factor	Keterangan
1.	Y2.1	0,846	Valid
2.	Y2.2	0,924	Valid
3.	Y2.3	0,903	Valid
4.	Y2.4	0,900	Valid

Sumber : Data diolah tahun 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) dari variabel Kepuasan Siswa semua nilainya diatas 0,7 dan dinyatakan valid.

**d) Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) variabel Citra Sekolah**

**Tabel 5.12**  
**Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) Citra Sekolah**

No.	Kode	Nilai Loading Factor	Keterangan
1.	Z1.1	0,907	Valid
2.	Z1.2	0,917	Valid
3.	Z1.3	0,850	Valid
4.	Z1.4	0,956	Valid

Sumber : Data diolah tahun 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) dari variabel Citra Sekolah semua nilainya diatas 0,7 dan dinyatakan valid.

Berdasarkan tabel-tabel Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) dari variabel-variabel penelitian ini, diperoleh kesimpulan bahwa Nilai Loading Factor (*Analisis Outer Loading*) dari variabel besarnya di atas 0,7, dan nilainya dinyatakan valid.

**B. Pengukuran nilai AVE (Rata-rata Varians Diekstrak).**

AVE memiliki batas minimum validitasnya diatas 0,5, sehingga apabila nilainya sudah diatas 0,5 maka dapat dsimpulkan indikator tersebut merupakan alat ukur yang tepat untuk mengukur variabelnya.

**A. Nilai AVE untuk setiap variabel penelitian**

**Tabel 5.13**  
**Nilai AVE Untuk Setiap Variabel Penelitian**

No.	Variabel Penelitian	Nilai AVE
1.	Kualitas Layanan	0,839
2.	<i>Word of Mouth</i>	0,754
3.	Kepuasan Siswa	0,799
4.	Citra Sekolah	0,825

Sumber : Data diolah tahun 2021

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai AVE untuk setiap variabel penelitian sudah berada diatas 0,5.

## 2) Diskriminant Validity (Validitas Diskriminan)

Validitas Diskriminan berfungsi untuk menjelaskan bahwa alat ukur-alat ukur dan indikator-indikatornya memandang/membandingkan antar variabel lainnya. Diskriminan validasi setiap indikatornya mempunyai keeratan hubungan yang seharusnya lebih erat ke variabelnya itu sendiri bukan ke variabel lainnya. Jika indikator A (dalam variabel X) sangat mempengaruhi variabel lain dan lebih besar pengaruhnya ke variabel lain selain X maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada kecenderungan indikator itu lebih kuat untuk mengukur variabel lain.

Validitas Diskriminant dapat diukur dengan menggunakan 2 cara yaitu, *Kriteria Fornell Lacher* yang merupakan akar kuadrat dari nilai AVE dan *Cross Loading*. Berikut ini tabel dari Kriteria Fornell Lacher dan Cross Loading.

**Tabel. 5.14**  
**Kriteria Fornell Lacher**

	Citra Sekolah	Kepuasan Siswa	Kualitas Layanan	<i>Word of Mouth</i>
Citra Sekolah	0,908			
Kepuasan Siswa	0,935	0,984		
Kualitas Layanan	0,872	0,851	0,916	
<i>Word of Mouth</i>	0,919	0,909	0,868	0,9868

Sumber : Data SmartPLS Tahun 2021

Dilihat dari tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa merupakan akar kuadrat dari nilai AVE pada validitas konvergen.

**Tabel 5.15**  
**Cross Loadings**

Kode	Citra Sekolah	Kepuasan Siswa	Kualitas Layanan	<i>Word of Mouth</i>
X1.1	0,840	0,844	0,917	0,840
X1.2	0,695	0,669	0,889	0,718
X1.3	0,834	0,819	0,939	0,803
X1.4	0,812	0,771	0,919	0,809
Y1.1	0,854	0,835	0,891	0,893
Y1.2	0,829	0,785	0,761	0,895
Y1.3	0,854	0,857	0,776	0,937
Y1.4	0,655	0,656	0,643	0,776
Y1.5	0,777	0,798	0,666	0,831
Y2.1	0,750	0,846	0,664	0,787
Y2.2	0,884	0,924	0,773	0,820
Y2.3	0,838	0,903	0,828	0,835
Y2.4	0,862	0,900	0,768	0,810
Z1.1	0,907	0,871	0,818	0,881
Z1.2	0,917	0,846	0,752	0,846
Z1.3	0,850	0,750	0,712	0,680
Z1.4	0,956	0,917	0,874	0,910

Sumber : Data SmartPLS tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dengan membandingkan nilai korelasi antar variable ternyata nilainya lebih besar maka dapat dinyatakan bahwa semua variable valid dan nilai *Cross Loading* sama dengan *Nilai Outer Loading*.

## 7.2 UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas ini bermaksud untuk mengukur sebuah konsistensi dari alat ukur yang digunakan. Uji reliabilitas ini dapat diukur dengan menggunakan *Cronbach's Alfa* dan *Reliabilitas Komposit*. Pada *Cronbach's Alfa* dan *Reliabilitas Komposit* nilai batas terendah adalah 0,7.

**Tabel 5.16**  
***Cronbach's Alfa dan Reliabilitas Komposit***

	<b><i>Cronbach's Alfa</i></b>	<b><i>Reliabilitas Komposit</i></b>	<b>Ket</b>
Citra Sekolah	0,929	0,950	Reliable
Kepuasan Siswa	0,916	0,941	Reliable
Kualitas Layanan	0,936	0,954	Reliable
<i>Word of Mouth</i>	0,917	0,938	Reliable

Sumber : Data SmartPLS tahun 2021

Dari data tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai *Cronbach's Alfa* dan *Reliabilitas Komposit* semua variabelnya berada diatas 0,7 dan reliable sehingga dapat dinyatakan bahwa konsistensi alat ukur tersebut sangat bagus.

## 7.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Models)

Model struktural dievaluasi menggunakan *R-square* pada konstruk dependen dan uji signifikansi dari koefisien parameter jalur structural.

### **R-Square ( $R^2$ )**

Evaluasi model structural atau *inner model* bertujuan memprediksi hubungan antar variabel laten. Model structural dievaluasi dengan melihat besarnya prosentase variance yang dijelaskan yaitu dengan melihat nilai *R-Square* untuk konstruk laten endogen.

**Tabel 5.17**  
***R Square***

<b>No</b>	<b>Item</b>	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
1.	Citra Sekolah	0,901	0,898
2.	Kepuasan Siswa	0,725	0,720
3.	<i>Word of Mouth</i>	0,753	0,749

Sumber : Data SmartPLS 2021

Dari Tabel 5.17 dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Citra Sekolah memiliki nilai *R square* sebesar 0,901 atau 90,1% yang artinya bahwa variabel Citra Sekolah dipengaruhi oleh variabel Kualitas Layanan sebesar 90,1%. Pada variabel Kepuasan Siswa, nilai *R square* sebesar 0,725 atau 72,5% dan pada variabel *Word of Mouth* nilai *R square* sebesar 0,753 atau 75,3%.

### **Q2 Predictive relevance**

*Q square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai *Q square* lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai *Q square* kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai *Q2* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.18**  
***Q-Square predictive relevance***

No	Variabel	SSO	SSE	$Q^2 (1-SSE/SSO)$
1	Citra Sekolah	240.000	74.408	0,690
2	Kepuasan Siswa	240.000	85.093	0,645
3	Kualitas Layanan	240.000	71,453	0,702
4	Word of Mouth	300.000	113,442	0,622

Sumber : Data SmartPLS 2021

Berdasarkan tabel 5.18 diatas menunjukkan bahwa nilai *Q square* besarnya di atas 0,15 artinya bahwa model cukup moderat bahkan ada yang nilainya di atas 0,35 yang berarti model cukup kuat untuk memprediksi.

### Uji Signifikansi (*Bootstraping*)

Uji Signifikan Bootstraping digunakan untuk mengukur apakah suatu konsep hipotesis diawal penelitian diterima atau ditolak dengan membandingkan T Statistik, T Tabel dan P Value.

Jika semakin besar nilai T Statistiknya maka menunjukkan semakin dominan indikator-indikator tersebut dalam mengukur variabelnya. Dalam metode *bootstraping* pada penelitian ini, hipotesis diterima jika nilai signifikan *t-values* lebih besar atau diatas 0,05 (0,05 setara 1,96) dan atau nilai *p-values* lebih kecil dari 0,05, maka Ha diterima dan Ho ditolak begitu pula sebaliknya.

**Tabel 5.19**  
**Hasil T Statistik**

Hipotesis	Item	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
H1	Kualitas layanan - <i>Word of Mouth</i>	0,868	0,862	0,056	15,207	0,000
H2	Kualitas Layanan - Kepuasan Siswa.	0,851	0,847	0,056	15,207	0,000
H3	<i>Word Of Mouth</i> - Citra Sekolah	0,400	0,402	0,115	3,465	0,001
H4	Kepuasan Siswa – Citra Sekolah	0,571	0,571	0,117	4,900	0,000
H5	Kualitas Layanan – Citra Sekolah	0,083	0,834	0,048	17,481	0,000
H6	Kualitas Layanan - Kepuasan Siswa - Citra Sekolah	0,486	0,475	0,107	4,554	0,000
H7	Kualitas Layanan – <i>Word of Mouth</i> – Citra Sekolah	0,347	0,358	0,097	3,564	0,001

Sumber : Data primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 5.19 maka dapat dinyatakan sebagai berikut

**Tabel 5.20**  
**Hasil Uji Hipotesis**

<b>Kode</b>	<b>Hipotesis</b>	<b>Keterangan</b>
H1	Kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan <i>Word of Mouth</i>	Diterima
H2	Kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan siswa	Diterima
H3	<i>Word Of Mouth</i> memiliki hubungan positif dengan Citra sekolah	Diterima
H4	Kepuasan siswa memiliki hubungan positif dengan Citra sekolah	Diterima
H5	Kualitas Layanan positif dan signifikan terhadap Citra Sekolah	Diterima
H6	Kepuasan siswa memediasi hubungan antara kualitas layanan secara positif dan signifikan dengan Citra Sekolah.	Diterima
H7	<i>Word of Mouth</i> memediasi hubungan antar kualitas layanan secara positif dan signifikan dengan Citra Sekolah.	Diterima

## 8) PEMBAHASAN

### 8.1 Kualitas Layanan dengan *Word of Mouth*

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Word of Mouth* dimana dengan berkembangnya kualitas layanan yang semakin meningkat dan baik yang diberikan oleh sekolah maka akan membentuk suatu sikap untuk menciptakan getok tular (*Word of Mouth*) dalam bentuk opini dan ajakan yang nantinya akan menguntungkan sekolah dimana hal tersebut akan berdampak dalam waktu dekat maupun yang akan datang. Hasil ini didukung dengan penilaian responden terhadap indikator kualitas layanan

dengan memberikan penilaian yang tinggi, dengan penilaian ini maka pernyataan kualitas pelayanan dan indikatornya mampu menciptakan dan membuat image/sudut pandang yang baik dan positif dikalangan masyarakat umum.

Perilaku word of mouth yang terjalin pada konsumen merupakan dampak dari hasil layanan yang baik dan didorong oleh interaksi pengalaman saat ini (dirasakankualitas proses layanan) dan antisipasi hasil masa depan (hasil kepercayaan)(Ifie et al., 2018) Kualitas layanan memiliki efek positif signifikan pada word of muoth dibandingkan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, untuk membentuk word of muoth positif, maskapai penerbangan harus mempertimbangkan kualitas dan daya tarik informasi yang lebih baik(Ahmadi, 2019).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Prevista Fakhrun Nisa, Harti (2009) dimana hasil penelitian yang membuktikan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan. Semakin baik kualitas layanan membentuk perilaku konsumen untuk menciptakan WOM yang menguntungkan perusahaan. Apabila kualitas layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan konsumen maka WOM tidak akan tercipta atau konsumen akan melakukan WOM negatif.

## **8.2 Kualitas Layanan dengan Kepuasan Siswa**

Hasil penelitian terkait dengan kualitas layanan terhadap kepuasan siswa, yaitu kualitan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dimana kualitas layanan yang baik dan ramah berperan

penting dalam meningkatkan kepuasan siswa yang diwujudkan dengan rasa puas. Dari hasil penelitian ini ditarik kesimpulan bahwa penilaian responden terhadap indikator kualitas layanan dengan memberikan penilaian yang tinggi, dengan penilaian ini maka pernyataan kualitas pelayanan dan indikatornya mampu menimbulkan rasa puas terhadap pelayanannya Penerapan kualitas layanan pada pasien di rumah sakit Yordania yang diukur menggunakan model SERVQUAL berdampak pada peningkatan kepuasan pasien (AL-Mhasnah et al., 2018).

Kemampuan lembaga bank yang memfokuskan pada kualitas layanan memiliki peran penting dan berpengaruh dalam memperkuat kepuasan nasabah. Selain itu berfungsi untuk memasuki bisnis wirausaha baru dan menciptakan daya saing yang mampu bertahan dalam waktu cepat (Atiyah, 2017). Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Fahtira Virdha Noor (2020) bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu.

### **8.3 *Word Of Mouth* memiliki hubungan positif dengan Citra sekolah**

Citra sekolah yang baik dan positif menjadi metode populer untuk mendukung kepuasan pelanggan, mendorong kepercayaannya pada sekolah dan mengarahkan siswa untuk melakukan *word of mouth* tentang sekolah (Sallam, 2016). Dari hasil penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra sekolah. Hal ini disebabkan *word of mouth* merupakan cara yang paling

mudah dalam berkomunikasi, berbagi informasi, bertukar pikiran, dll, sehingga apabila ada suatu permasalahan yang menyangkut citra sekolah maka dengan cepat hal tersebut akan menyebarluas baik melalui media komunikasi online maupun *word of mouth*.

Citra yang baik dapat menjadi proteksi suatu sekolah dalam menghadapi masa-masa kritis. Sebagian besar masyarakat dapat memahami atau memaafkan atas kesalahan yang telah dibuat suatu sekolah yang mempunyai citra baik yang dikomunikasikan melalui getok tular. Masyarakat cenderung berpikir, seperti halnya manusia biasa sekolah juga dapat sesekali berbuat kelalaian(Sustojo, 2014).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Prima Conny Permadi, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati (2014) bahwa *Word of Mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap Citra Merek

#### **8.4 Kepuasan siswa memiliki hubungan positif dengan Citra sekolah**

Kepuasan dapat terinterpretasikan dalam berbagai rasa, seperti bahagia, kecewa, sedih, suka, duka, bangga, dan lainnya. Hal itu berlaku pula bagi siswa, kepuasan siswa disebabkan oleh banyak hal, seperti kelulusan, naik kelas, menjuarai suatu perlombaan, dan sebagainya. Apabila gagal mendapatkan peringkat/menjuarai suatu perlombaan maka siswa merasa kecewa, namun jika siswa berprestasi dengan hasil yang memuaskan maka siswa tersebut akan merasa bahagia dan puas. Jika prestasi melebihi kenyataan maka siswa akan sangat bahagia atau

keinginannya terpuaskan (Sabran, 2009) dengan tercapainya target maka citra sekolah akan terangkat dan semakin dikenal karena prestasinya, sehingga apabila kepuasan siswa meningkat maka citra sekolah secara bersamaan akan terangkat.

Dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan siswa berpengaruh positif terhadap citra sekolah dimana kepuasan siswa akan menjadi penilaian pertama dilingkungan masyarakat. Konsumen banyak yang merasa puas setelah menggunakan jasa tour and travel di Sumatera Selatan sebagai dampak dari timbulnya citra yang baik (Setiawan & Sayuti, 2017). Karyawan hotel harus lebih berusaha untuk meningkatkan sikap dan etika dengan para pengunjung sebagai wujud dari citra perusahaan yang baik. Upaya ini perlu dilakukan secara kontinue dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan (Muhiban, 2020).

#### **8.5 Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Sekolah**

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra sekolah, dimana kualitas layanan memiliki standar bahwa kualitas layanan dikatakan baik dan bagus apabila mampu memberikan pelayanan terbaik. Seiring berkembangnya pendidikan, sekolah wajib terus memperhatikan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikannya dengan melakukan pengembangan kompetensi, diklat, workshop yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga citra sekolah semakin baik

dan tinggi dengan dibuktikan kompetensi para pendidik dan tenaga kependidikannya sangat handal, selalu berinovasi dan memodifikasi metode pembelajaran agar anak tidak merasa bosan dalam kegiatan belajar mengajar.

Kualitas pelayanan yang rendah dapat membuat citra sekolah menurun yang dimungkinkan karena ketidakpuasan terhadap pelayanan sehingga dapat berpengaruh pada sudut pandang masyarakat terhadap citra sekolah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Aloysius Reza Arindita dan Ike Devi Sulistyaningsih (2009) bahwa sebuah citra perusahaan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, namun penilaian citra dapat lebih tinggi jika melalui kepuasan customer.

#### **8.6 Kepuasan siswa memediasi hubungan antara kualitas layanan secara positif dan signifikan dengan Citra Sekolah.**

Kepuasan siswa merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai bahwa apakah kualitas pelayanan dan citra sekolah sudah sesuai target ataukah belum. Kepuasan mencerminkan perasaan, ekspresi dan luapan perasaan setelah mendapatkan apa yang diinginkan.

Kualitas layanan sekolah yang baik akan menjadi penilaian tersendiri terhadap citra sekolah, dimana citra sekolah akan terwujud apabila nilai kualitas layanan dan suatu kepuasan siswa tercapai dan bernilai positif. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh bahwa kepuasan siswa

memediasi hubungan antara kualitas layanan secara positif dan signifikan dengan Citra Sekolah.

Peningkatan kualitas layanan sekolah berupa perubahan sarana dan prasarana yang mampu meningkatkan kepuasan siswa. Dimana situasi tersebut membuat siswa mengagumi, memuji dan mempromosikan kepada lingkungan sekitarnya bahwa kualitas layanan disekolah tersebut bagus dan baik sehingga mampu mengangkat citra sekolah dengan baik.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Komang Diah Hadi Pramita dan Ida Bagus Sudiksa (2018) Penelitian ini menemukan baik kualitas layanan maupun citra perusahaan, keduanya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kualitas layanan, citra perusahaan serta kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan mampu memediasi kualitas layanan dan citra perusahaan dengan loyalitas pelanggan.

#### **8.7 *Word of Mouth* memediasi hubungan antar kualitas layanan secara positif dan signifikan dengan Citra Sekolah.**

*Word of Mouth* muncul ketika sekolah telah mampu menarik masyarakat minat masyarakat cukup banyak. Hal ini dapat diciptakan dengan meningkatkan kepuasan siswa melalui citra sekolah yang baik. Sekolah telah berhasil meningkatkan input dan output sesuai dengan yang direncanakan dan diharapkan sehingga siswa memiliki gambaran citra yang positif dikarenakan merasakan kepuasan dan kemudian

merekomendasikan dengan *Word of Mouth* kepada lingkungan sekitarnya, kepada calon siswa baru untuk menjadi bagian dari sekolah tersebut. Pemakaian citra sekolah yang baik akan terus menjadi trend konsep yang bagus untuk mendukung kepuasan siswa dan mengarahkan calon siswa. Berdasarkan uraian hubungan antar variabel tersebut.

Berdasarkan penelitian terkait *Word of Mouth* ini didapatkan kesimpulan bahwa *Word of Mouth* memediasi hubungan antar kualitas layanan secara positif dan signifikan dengan Citra Sekolah. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Ni Nyoman Adityarini Abiyoga Vena Swara dan Ni Made Kansa Dewi Putri (2018) bahwa *Word of Mouth* memediasi hubungan antara kualitas layanan, loyalitas konsumen secara positif dan signifikan dengan citra merek Oriflame.

## 9) KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dijabarkan, maka pada penelitian ini diperoleh kesimpulan yaitu :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai tingkat korelasi yang kuat terhadap *Word of Mouth* dan kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *Word of Mouth* dengan nilai sebesar 0,868.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai tingkat korelasi yang kuat terhadap kepuasan siswa dan kualitas layanan

memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dengan nilai sebesar 0,851

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Word Of Mouth* mempunyai tingkat korelasi yang kuat terhadap Citra sekolah dan *Word Of Mouth* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Citra sekolah dengan nilai sebesar 0,400
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan siswa mempunyai tingkat korelasi yang kuat terhadap Citra sekolah dan kepuasan siswa memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Citra sekolah dengan nilai sebesar 0,571
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai tingkat korelasi yang kuat terhadap Citra sekolah dan kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Citra sekolah dengan nilai sebesar 0,833
6. Kepuasan siswa memediasi hubungan antara kualitas layanan secara positif dan signifikan dengan Citra Sekolah sebesar 0,486.
7. *Word of Mouth* memediasi hubungan antar kualitas layanan secara positif dan signifikan dengan Citra Sekolah sebesar 0,347.
8. Sekolah harus mampu meningkatkan ataupun mempertahankan kualitas pelayanan yang sangat berpengaruh pada word of mouth, kepuasan siswa dan citra sekolah.
9. Objek penelitian ini hanya mencakup siswa yang ada di SMA Negeri 1 Kramat sehingga hasil penelitian ini tidak menyeluruh untuk dapat

mencerminkan siswa-siswi yang ada dilingkungan sekolah lain yang ada di Kabupaten Tegal.

## 10) SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diajukan saran yaitu sebagai berikut :

1. Dalam hal pengaruh kualitas layanan, *word of mouth* dan kepuasan siswa, yang menghasilkan citra sekolah, maka hendaknya satuan pendidikan seperti sekolah harus selalu melakukan perkembangan, inovasi-inovasi dalam kegiatan belajar mengajar, serta secara berkala melakukan uji kompetensi baik untuk tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan sehingga dapat menciptakan kualitas layanan yang semakin baik dari tahun ke tahun.
2. Kepada para peneliti yang mempunyai minat untuk melanjutkan penelitian seperti ini disarankan agar lebih memperdalam analisisnya, baik variabel maupun indikator penelitian.
3. Penelitian mendatang diharapkan dapat memperluas ruang lingkup objek maupun variabelnya serta tidak hanya pada 1 objek penelitian saja.