

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH SEKOLAH DI SD SSP JAKARTA UTARA

Sebastianus Calvin Pambagio¹, Widi Dewi², Rifki Hani³

Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang, Malang

e-mail: ¹sebastianuscalvin12@gmail.com, ²wididewi@asia.ac.id, ³rifki.hanif@asia.ac.id

Abstract: *Nowadays, competition between private and public (state-owned) schools is increasingly intense. It must be acknowledged that many prospective parents prioritize enrolling their children in public schools due to the reason of free education. This reason has caused private schools to gradually lose their appeal and struggle to attract new students. This situation is also experienced by one of the schools under the Catholic foundation Perkumpulan Strada, namely SD SSP. This study aims to determine and analyze the influence of service quality, facilities, and Word of Mouth on parents' decisions in choosing SD SSP, North Jakarta, as their children's school. This research employs a probability sampling method with a saturated sampling technique (census), in which the entire population is used as the sample. The sample or respondents in this study consisted of 69 people, and data were collected using a questionnaire. Data analysis was conducted using classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing, including the t-test, F-test, and coefficient of determination. The results show that, partially, service quality has a significant effect on the decision to choose an elementary school, facilities have a significant effect on the decision to choose an elementary school, and Word of Mouth has a significant effect on the decision to choose an elementary school. Simultaneously, service quality, facilities, and Word of Mouth have a significant effect on the decision to choose an elementary school.*

Keyword: *service quality, facilities, Word of Mouth, and elementary school choice decision*

Abstrak: Pada masa sekarang ini sekolah swasta dan milik pemerintah atau negeri semakin bersaing. Harus diakui, banyak calon orang tua murid lebih mengutamakan putra/putrinya bersekolah di negeri dengan alasan sekolah gratis. Alasan tersebutlah yang membuat sekolah swasta semakin tergerus dan kehabisan peminat. Hal tersebut juga dialami oleh salah satu sekolah di yayasan katolik Perkumpulan Strada, yaitu SD SSP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan *Word of Mouth* terhadap keputusan orang tua menyekolahkan putranya di SD SSP Jakarta Utara. Penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik sampling jenuh (*sensus*), yaitu seluruh populasi digunakan. Sampel atau responden dalam penelitian ini berjumlah 69 orang, serta metode pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji asumsi klasik, regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis berupa uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian secara parsial menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih, fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan memilih, dan *Word of Mouth* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan memilih. Secara simultan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan *Word of Mouth* berpengaruh terhadap keputusan memilih sekolah SD.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, *Word of Mouth*, dan keputusan memilih sekolah SD

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu kebutuhan mendasar bagi setiap individu karena berperan penting dalam membentuk karakter, pengetahuan, dan keterampilan sejak usia dini. Sekolah, sebagai lembaga penyelenggara pendidikan formal, memikul peran strategis dalam menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas bagi peserta didik. Di tengah persaingan antarlembaga pendidikan yang semakin ketat, khususnya di kalangan sekolah swasta, setiap sekolah dituntut untuk mampu menarik minat masyarakat, terutama orang tua, dalam menentukan pilihan sekolah bagi anak-anaknya. Keputusan orang tua dalam memilih sekolah pada dasarnya tidak muncul secara spontan, melainkan melalui serangkaian pertimbangan yang matang, mulai dari kualitas pelayanan yang diberikan pihak sekolah, kelengkapan fasilitas yang tersedia, hingga informasi yang diperoleh dari lingkungan sekitar. Faktor-faktor tersebut menjadi dasar penting dalam membentuk persepsi dan kepercayaan orang tua terhadap suatu lembaga pendidikan.

Pada masa sekarang, sekolah swasta menghadapi tantangan yang semakin besar di tengah persaingan dengan sekolah negeri. Kebijakan biaya pendidikan yang lebih terjangkau, bahkan gratis, di sekolah negeri membuat sebagian besar orang tua cenderung mengalihkan pilihannya, sehingga minat masyarakat terhadap sekolah swasta mengalami penurunan. Padahal, sekolah swasta sesungguhnya memiliki keunggulan tersendiri, seperti pelayanan yang lebih personal, fasilitas yang memadai, serta pembentukan karakter dan nilai-nilai yang lebih terarah. Kondisi ini menuntut sekolah swasta untuk terus meningkatkan mutu pendidikan, pelayanan, dan citranya agar tetap menjadi pilihan yang diminati masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan

orang tua, sebab pelayanan yang baik, seperti keramahan tenaga pendidik dan kependidikan, kepekaan terhadap kebutuhan siswa, serta komunikasi yang efektif, akan memberikan kesan positif yang pada akhirnya membentuk keputusan orang tua dalam memilih sekolah.

Salah satu lembaga pendidikan Katolik yang telah berdiri selama seratus tahun adalah Perkumpulan Strada, sebuah yayasan pendidikan yang tersebar di tiga provinsi, yaitu DKI Jakarta, Tangerang, dan Bekasi, dengan 75 unit sekolah mulai dari jenjang TK, SD, SMP, hingga SMK/A. Ciri khas yang membedakan setiap unit sekolah di bawah Perkumpulan Strada adalah penerapan pendekatan *Cura Personalis*, sebuah ungkapan dalam bahasa Latin yang berarti perhatian pribadi (Yustinus Triana, 2019). Melalui pendekatan tersebut, setiap unit sekolah memberikan pendampingan yang berbeda kepada setiap pribadi peserta didik sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. SD SSP merupakan salah satu unit sekolah di bawah naungan Perkumpulan Strada yang beralamat di Jalan Gadang Nomor 81, Tanjung Priok, Jakarta Utara. Sekolah ini telah berdiri selama 56 tahun dan berhasil mempertahankan eksistensinya di tengah perubahan zaman serta ketatnya persaingan antarlembaga pendidikan dasar.

Eksistensi tersebut tampak dari tren jumlah murid baru SD SSP yang terus mengalami peningkatan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2023, jumlah murid baru tercatat sebanyak 66 siswa, kemudian meningkat menjadi 70 siswa pada tahun 2024, dan bertahan pada angka 70 siswa pada tahun 2025. Padahal, di lingkungan sekitarnya terdapat lima sekolah dasar lain yang menjadi kompetitor langsung. Tren kenaikan jumlah murid baru tersebut menunjukkan bahwa SD SSP berhasil memposisikan diri sebagai salah satu sekolah dasar swasta yang paling diminati dan menjadi pilihan utama calon orang tua murid, di tengah ketatnya persaingan dengan sekolah dasar lain, baik negeri maupun

swasta, yang berada di sekitarnya. Eksistensi ini juga didukung oleh keaktifan sekolah dalam mengikuti berbagai perlombaan yang diselenggarakan baik oleh dinas pendidikan maupun pihak swasta, dengan capaian kejuaraan yang paling sering diraih pada bidang paduan suara dan tari kreasi.

Sebagai salah satu sekolah di bawah naungan Perkumpulan Strada, SD SSP menghidupi lima nilai dasar, yaitu Pelayanan, Kejujuran, Disiplin, Kepedulian, dan Keunggulan, yang tidak hanya menjadi landasan filosofis, tetapi juga diimplementasikan secara teknis dalam pelayanan sehari-hari. Kepada orang tua murid, kualitas pelayanan diwujudkan melalui kemudahan akses informasi terkait proses penerimaan peserta didik baru, kecepatan dan keramahan staf dalam merespons pertanyaan maupun keluhan, transparansi informasi akademik dan perkembangan anak, serta komunikasi yang intensif melalui pertemuan orang tua-guru dan media komunikasi digital. Kepada siswa, kualitas pelayanan tercermin dari perhatian guru terhadap proses belajar-mengajar, bimbingan personal bagi siswa yang membutuhkan, ketersediaan program ekstrakurikuler yang mendukung minat dan bakat, serta lingkungan sekolah yang aman dan nyaman bagi tumbuh kembang siswa. Dengan demikian, kualitas pelayanan di SD SSP merupakan perpaduan antara nilai-nilai dasar yayasan dan implementasi teknis yang dirasakan langsung oleh orang tua maupun siswa dalam interaksi sehari-hari.

Selain kualitas pelayanan, SD SSP juga menyediakan fasilitas yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran, baik di dalam maupun di luar kelas. Setiap ruang kelas dilengkapi dengan pendingin ruangan dan proyektor, ditunjang oleh lapangan dalam ruangan dan luar ruangan yang mendukung berbagai aktivitas siswa. Sekolah ini juga menawarkan delapan kegiatan ekstrakurikuler, yaitu paduan suara, tari kreasi, pencak silat, taekwondo, coding,

futsal, pramuka, dan bina iman, yang masing-masing didampingi oleh pelatih kompeten bersama guru pembina. Kelengkapan fasilitas tersebut menjadi salah satu daya tarik yang membangun kepercayaan calon orang tua murid untuk menyekolahkan putra-putrinya di SD SSP.

Selain kualitas pelayanan dan fasilitas, fenomena Word of Mouth (WOM) turut memainkan peran penting dalam pembentukan keputusan calon orang tua murid. Sebagai sekolah yang bernaung di bawah yayasan Katolik Perkumpulan Strada, SD SSP memiliki basis komunitas yang erat, baik melalui jaringan paroki, komunitas gereja, maupun hubungan antar orang tua murid yang telah lebih dahulu menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut. Rekomendasi dari orang tua yang puas terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, maupun lingkungan pendidikan kerap disampaikan secara langsung kepada calon orang tua murid lain, baik melalui percakapan tatap muka maupun media sosial dan grup komunikasi digital seperti WhatsApp. Tidak sedikit calon orang tua murid baru yang mengaku memperoleh informasi mengenai SD SSP dari kerabat, tetangga, rekan kerja, atau sesama anggota komunitas paroki yang telah lebih dahulu merasakan kualitas pendidikan di sekolah tersebut. Fenomena ini menunjukkan bahwa Word of Mouth turut berkontribusi terhadap kenaikan jumlah murid baru selama tiga tahun terakhir, sekaligus menjadi bukti bahwa kepercayaan dan pengalaman positif orang tua murid sebelumnya menjadi sarana promosi yang efektif dan alami bagi sekolah.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan Word of Mouth terhadap keputusan memilih sekolah, namun menunjukkan hasil yang beragam. Angelina (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif secara parsial terhadap keputusan memilih sekolah pada SMK Strada Daan Mogot. Sejalan dengan temuan tersebut, Kustiari dkk. (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap keputusan belajar di STIKP Persada Evav. Namun demikian, Wijayanti & Cahyono (2024) menemukan bahwa Word of Mouth berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan memilih, yang mengindikasikan bahwa responden dalam penelitian tersebut kurang puas terhadap informasi yang direkomendasikan oleh orang lain. Adapun Setiawan (2024) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap minat orang tua dalam memilih SMP Presiden Jababeka, yang mengindikasikan bahwa orang tua murid pada konteks tersebut lebih mengutamakan kualitas produk pendidikan dibandingkan kualitas pelayanan administratif. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh setiap variabel dapat berbeda bergantung pada karakteristik sekolah, kondisi lingkungan, maupun karakteristik masyarakat sebagai objek penelitian, sehingga masih terbuka ruang kajian lebih lanjut, khususnya pada konteks sekolah dasar swasta Katolik di Jakarta Utara.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut faktor-faktor yang mendasari keputusan orang tua murid dalam memilih SD SSP dibandingkan dengan sekolah swasta di sekitarnya. Penelitian ini diharapkan dapat membantu SD SSP mengidentifikasi nilai jual yang menjadi daya tarik utama bagi orang tua murid dalam memilih sekolah, sehingga sekolah dapat terus mempertahankan dan memperbaiki diri dalam menjaga eksistensinya di tengah persaingan antarlembaga pendidikan dasar. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengangkat judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Word of Mouth (WOM) terhadap Keputusan Memilih Sekolah di SD SSP Jakarta Utara*”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan

yang menggunakan metode statistik untuk menguji hipotesis dan memperoleh data numerik yang dapat dianalisis secara matematis (Creswell, 2014). Penelitian dilakukan di SD SSP yang beralamat di Jalan Gadang No. 81, Tanjung Priok, Jakarta Utara, dengan subjek penelitian berupa orang tua murid kelas 1. Waktu pengumpulan data dilakukan sejak April sampai Juli 2026 melalui kuesioner yang disebarkan secara konvensional (cetak) maupun secara online melalui *google form* yang dibagikan melalui grup WhatsApp.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua murid kelas 1 di SD SSP yang berjumlah 69 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik *sampling jenuh* (sensus), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 69 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* lima poin, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5).

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan *Word of Mouth* (X3), serta variabel dependen berupa keputusan memilih sekolah (Y). Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator menurut Kotler dan Keller (2021), yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik. Fasilitas diukur dengan empat indikator, yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan desain eksterior. *Word of Mouth* diukur dengan tiga indikator menurut Ali (2020), yaitu membicarakan, mendorong, dan merekomendasikan. Sedangkan keputusan memilih sekolah diukur dengan lima indikator menurut Kotler dan Keller (2021), yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data (uji validitas dan reliabilitas),

uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis (uji t, uji F, dan koefisien determinasi) dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 29. Model regresi linear berganda yang digunakan dirumuskan sebagai berikut: $Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$, di mana Y adalah keputusan memilih, α adalah konstanta, X_1 adalah kualitas pelayanan, X_2 adalah fasilitas, X_3 adalah *Word of Mouth*, dan e adalah standar kesalahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Sebelum dilakukan analisis regresi, seluruh item kuesioner yang berjumlah 56 pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas, *Word of Mouth*, dan keputusan memilih sekolah dinyatakan valid karena nilai r hitung setiap item lebih besar dari r tabel sebesar 0,236. Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh variabel bersifat reliabel,

dengan nilai Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,888 untuk kualitas pelayanan, 0,840 untuk fasilitas, 0,848 untuk *Word of Mouth*, dan 0,893 untuk keputusan memilih sekolah, di mana seluruh nilai tersebut berada di atas ambang batas 0,60 (Ghozali, 2018).

Uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal, dengan nilai signifikansi uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,063 yang lebih besar dari 0,05. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* untuk kualitas pelayanan, fasilitas, dan *Word of Mouth* berturut-turut sebesar 0,677, 0,525, dan 0,576 (semuanya di atas 0,10), dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 1,478, 1,905, dan 1,735 (semuanya di bawah 10), sehingga tidak ditemukan gejala multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas melalui grafik *scatterplot* menunjukkan titik-titik yang tersebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu, sehingga data terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	22.499	7.171		3.137
	Kualitas Pelayanan	.369	.099	.361	3.728
	Fasilitas	.343	.164	.231	2.094
	Word of Mouth	.555	.179	.326	3.103
					Sig.

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih Sekolah SD

Sumber: Data primer diolah SPSS, 2026

Kemudian dilanjutkan dalam uji parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh secara *parsial* kualitas pelayanan (X_1),

Fasilitas (X_2), dan *Word of Mouth* (X_3) berpengaruh positif terhadap keputusan memilih sekolah SD (Y).

Tabel 2 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	22.499	7.171		3.137	.003
	Kualitas Pelayanan	.369	.099	.361	3.728	<.001
	Fasilitas	.343	.164	.231	2.094	.040
	Word of Mouth	.555	.179	.326	3.103	.003

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih Sekolah SD

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Dilanjutkan dengan Uji Simultan (uji f) digunakan agar mengetahui secara bersama-sama (simultan) semua variabel bebas (variabel Kualitas Pelayanan,

variabel Fasilitas, dan variabel *Word of Mouth*), memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Keputusan Memilih Sekolah SD).

Tabel 3 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2327.313	3	775.771	30.773	<.001 ^b
	Residual	1638.600	65	25.209		
	Total	3965.913	68			

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih Sekolah SD

b. Predictors: (Constant), Word of Mouth, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Analisis koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kontribusi kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan *Word of Mouth*

(X3) kepada keputusan memilih sekolah SD (Y). nilai koefisien determinasi berganda yang diperoleh dari pengolahan data dengan program SPSS.

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.587	.568	5.021

a. Predictors: (Constant), Word of Mouth, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Keputusan Memilih Sekolah SD

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Keputusan Memilih Sekolah di SD SSP Tanjung Priuk Jakarta Utara

Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Hal tersebut didukung juga dengan hasil nilai rata-rata skor jawaban responden semua item adalah 4,45. Berdasarkan nilai tersebut termasuk ke dalam kategori skor 4,21-5,0, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa SD SSP dapat memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik kepada para siswa. Kualitas pelayanan yang diberikan sekolah berupa kualitas pelayanan yang diberikan, pelayanan guru dan wali kelas terhadap setiap siswa, dan kualitas

akademik yang diberikan kepada siswa. Menurut Kasmir (2016), kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Artinya, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan keputusan memilih orang tua murid sekolah semakin tinggi. Hal tersebut dikarenakan orang tua murid cenderung menjadikan kualitas pelayanan sebagai acuan dalam keputusan memilih. Sekolah harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya karena hal yang mereka jual adalah jasa. Kualitas pelayanan juga sangat penting bagi perkembangan sekolah-sekolah dimasa yang akan datang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani *et al.* (2023), Cindy (2023),

Kustiari et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif signifikan terhadap keputusan memilih sekolah. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan *et al*, (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih sekolah. Tidak berpengaruhnya pelayanan menunjukkan bahwa orang tua murid lebih mengutamakan kualitas produk pendidikan dari pada kualitas pelayanan administratif pendidikan.

Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Memilih Sekolah di SD SSP Tanjung Priuk Jakarta Utara

Variabel fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal tersebut didukung juga dengan hasil nilai rata-rata skor jawaban responden semua item adalah 4,35. Berdasarkan nilai tersebut termasuk dalam kategori skor 4,21-5,0, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa SD SSP dapat memberikan fasilitas yang sangat sesuai. Penelitian ini sejalan dengan Angelina (2023), Pratiwi *et al*, (2025), Simamora et al, (2023), dan Fetra *et al*, (2023) bahwa fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah. Peneliti tidak dapat menemukan penelitian terdahulu yang bertolak belakang dengan hasil penelitian ini.

Pengaruh Word of Mouth terhadap Keputusan Memilih

Variabel *Word of Mouth* (X3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih sekolah SD. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal tersebut didukung juga dengan hasil nilai rata-rata skor jawaban responden semua item adalah 4,35. Berdasarkan nilai tersebut termasuk ke dalam kategori skor 4,21-5,0, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa

SD SSP mendapatkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut oleh masyarakat sekitar. Informasi mengenai keunggulan sekolah mudah menyebar melalui cerita dari orang ke orang tua murid maupun alumni. Testimoni positif dari lingkungan sekitar mendorong kepercayaan masyarakat terhadap kualitas sekolah, serta reputasi baik yang dimiliki sekolah turut memperkuat keyakinan orang tua dalam mengambil keputusan memilih sekolah anaknya di SD SSP.

Penelitian ini sejalan dengan Murtiningsih & Hendrawan (2022), (Hatim *et al* (2024) yang menyatakan bahwa *Word of Mouth* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua memilih sekolah. Namun pada penelitian Wijayanti & Cahyono (2024) memberikan hasil yang berbeda yaitu *Word of Mouth* berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap keputusan orang tua murid memilih sekolah

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Word of Mouth terhadap Keputusan Memilih sekolah di SD SSP Tanjung Priuk Jakarta Utara

Hal ini hipotesis menyatakan secara simultan variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan *Word of Mouth* (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap responden sebesar 4,51 termasuk ke dalam kategori skor 4,21-5,0, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden sangat setuju terhadap variabel keputusan menyekolahkan yang didalamnya terdapat indikator pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan perilaku pasca pembelian. Tidak diragukan lagi bahwa SD SSP menjadi pilihan orang tua murid yang sudah mempercayakan pendidikan putra/putrinya di sekolah ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Hatim *et al* (2024) yang menyatakan *Word of Mouth* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah. Penelitian yang dilakukan oleh Simamora

et al (2023) yang menyatakan fasilitas dan keputusan memilih sekolah secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan memilih sekolah

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua memilih sekolah di SD SSP; (2) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua memilih sekolah di SD SSP; (3) *Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua memilih sekolah di SD SSP; (4) Kualitas pelayanan, fasilitas, dan *Word of Mouth* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua memilih sekolah SD SSP, dengan kontribusi sebesar 58,7% terhadap variasi keputusan memilih sekolah.

Berdasarkan temuan tersebut, SD SSP disarankan untuk terus meningkatkan daya tanggap wali kelas dan karyawan dalam merespons pertanyaan orang tua, meningkatkan dan menyesuaikan fasilitas dengan kebutuhan pembelajaran siswa agar mampu bersaing dengan sekolah swasta di sekitarnya, serta memperluas penyebaran informasi positif mengenai keunggulan sekolah melalui media sosial dan website resmi untuk memperkuat *Word of Mouth* yang telah terbukti menjadi faktor paling berpengaruh dalam keputusan orang tua memilih sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

Angelina, C. (2023). Prosiding : Ekonomi dan Bisnis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Memilih Siswa Pada Smk Strada Daan Mogot. *Prosiding : Ekonomi Bisnis Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan*,

Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan, 3(1).

Arfah, Y. (2022). *Keputusan Pembelian Produk*. PT Inovasi Pratama Internasional.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.

Fetra, R., Theresia, P., & Fathorrahman. (2023). The Influence of Price Perceptions, Promotions and Service Quality on Repurchase Decisions. *Journal of Management Research and Studies*, 1(2), 266–282. <https://doi.org/10.61665/jmrs.v1i2.43>

Ghozali, I. (2018). *aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hatim, B. H., Yunus, H., & Widi, D. (2024). *Pengaruh Digital Marketing, Word of Mouth, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian*. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p07>

Indriyani, W., Fathorrahman, & Pradiani, T. (2023). *Pengaruh Kompetensi Guru, Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Keputusan Orang Tua Menyekolahkan Anak Pada SMAK Seminari Agats, Asmat, Papua Selatan*.

Joesyiana, K. (2018). Pengaruh *Word of Mouth* terhadap keputusan pembelian konsumen pada media online shop shopee di Pekanbaru (Survey pada mahasiswa semester vii jurusan pendidikan akuntansi fakultas keguruan dan ilmu pendidikan universitas Islam Riau). *J. Jurnal Valuta*.

K Ali. (2020). Pengaruh Promosi Melalui Media Sosial Dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Wedding Organizer (Studi Pada Konsumen Art Project. *Jurnal.Umitra.Ac.Id.*,

Kasmir. (2016). *Pengantar Manajemen Keuangan: Edisi Kedua*. Prenada Media.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing management (12th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson Higher.
- Kustiari, N., Theresia, P., & Moh, B. (2024). Pengaruh promosi, kualitas pelayanan, dan kepuasan terhadap keputusan mahasiswa kuliah di institut teknologi dan bisnis asia malang. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 2(2), 4–6. <https://doi.org/10.32815/jiram.v2i2.68>
- Lestiani, D. P., & Pawenang, E. T. (2018). *Lingkungan Fisik yang Mempengaruhi Keberadaan Kapang Aspergillus sp. dalam Ruang Perpustakaan*. Higeia Journal of Public Health Research and Development.
- M. Syukri Azwar Lubis, H. S. H. (2021). *PERANAN IBU SEBAGAI SEKOLAH PERTAMA BAGI ANAK*.
- Muchson, M. (2017). *Statistik Deskriptif*. Guepedia.
- Murtiningsih, D., & Hendrawan, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Word of Mouth terhadap Keputusan Memilih Berkuliah. *Jurnal Ekobistek*, 11(2), 60–64. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v11i2.277>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Pratiwi, Y., Lukmanul, H., & Dahrul, A. (2025). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BRAND IMAGE, FASILITAS, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA MEMILIH SMP PLUS AL KAFFAH BATAM*.
- Santrok J. W. (2017). *Adulthood; Psychological Development*. McGraw-Hill Education.
- Setiawan, E., & Haryanti. (2024). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Dalam Memilih Sekolah Pada Smp Katolik Sang Timur Di Tangerang. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 2(1), 537–547.
- Setiawan, I., Prianto, A., Sukarya, E., Mulyana, D., Komala, I., Sapruwan, M., Bangsa, U. P., Bangsa, U. P., Bangsa, U. P., Pelita, U., Bangsa, U. P., Bangsa, U. P., Pelayanan, K., & Beli, M. (2022). Pengaruh Promosi , Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid Memilih SMP Presiden Jababeka yang Dimediasi oleh Minat Beli (The Influence of Promotion , Location and Service on Parents ' Decision to Choose Middle School President Jababeka Me. *Jurnal EMAS: Ekonomi Manajemen Akuntansi Kewirausahaan*, 7–13.
- Simamora, Y. M., Siagian, H., & Pelawi, P. (2023). Pengaruh Lokasi, Fasilitas Pendidikan dan Citra Sekolah Terhadap Keputusan Memilih Sekolah. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 13(2), 168–182. <https://doi.org/10.55601/jwem.v13i2>.
- Sugeng, B. (2022). *Fundamental metodologi penelitian kuantitatif (eksplanatif)*. Deepublish.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (3rd ed.)*. Alfabeta.
- Tjiptono. (2016). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Andi.
- Wijayanti, A. A., & Cahyono, K. E. (2024). Pengaruh Word of Mouth, Brand Image, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Pendidikan di SDIT Hasanah Fiddaroin. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 13. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/6084>