

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SDK Karitas III Surabaya yang berlokasi di Simpang Darmo Permai Utara VII/11, Surabaya. SDK Karitas III merupakan salah satu lembaga pendidikan dasar Katolik di bawah naungan Yayasan Yohannes Gabriel, yang dikenal konsisten dalam mengintegrasikan pendidikan akademik dengan nilai-nilai iman, moral, dan sosial. Sebagai bagian dari jaringan sekolah Katolik di Surabaya, SDK Karitas III memiliki komitmen untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas sekaligus menanamkan nilai-nilai religius pada peserta didik.

SDK Karitas III didirikan dengan tujuan menyediakan pendidikan dasar yang tidak hanya menekankan pencapaian akademik, tetapi juga pengembangan karakter dan spiritualitas anak. Sejak awal berdiri, sekolah ini berperan aktif dalam mendukung misi pendidikan Katolik di Surabaya, dengan moto yang menekankan integritas, pelayanan, dan cinta kasih. Keberadaan sekolah ini menjadi salah satu alternatif pilihan bagi orang tua yang menginginkan pendidikan formal anak dipadukan dengan pembinaan iman Kristiani.

SDK Karitas III Surabaya didukung oleh tenaga pendidik yang kompeten dan profesional, terdiri dari sekitar 12 guru kelas, 5 guru mata pelajaran, serta 4 tenaga kependidikan. Guru-guru yang mengajar tidak hanya dibekali dengan kualifikasi akademik yang sesuai, tetapi juga diberikan pelatihan berkelanjutan dalam pengembangan kurikulum, teknologi pembelajaran, serta pembinaan karakter siswa.

Jumlah peserta didik aktif di SDK Karitas III Surabaya mencapai sekitar 300 siswa yang terbagi dalam enam jenjang kelas (kelas I hingga kelas VI). Rata-rata setiap angkatan terdiri dari dua rombongan belajar, dengan jumlah siswa per kelas

relatif seimbang. Kondisi ini memungkinkan terjalinnya proses pembelajaran yang kondusif serta hubungan yang dekat antara guru dan siswa.

Fasilitas yang dimiliki SDK Karitas III cukup representatif untuk mendukung proses belajar-mengajar, di antaranya:

- a. Ruang kelas yang nyaman, bersih, dan dilengkapi sarana pembelajaran modern.
- b. Perpustakaan dengan koleksi buku pelajaran dan bacaan umum.
- c. Laboratorium komputer yang mendukung literasi digital siswa.
- d. Lapangan olahraga dan area bermain untuk menunjang kegiatan jasmani dan pengembangan bakat siswa.
- e. Ruang serbaguna untuk kegiatan ekstrakurikuler, pembinaan rohani, dan acara sekolah.
- f. Sarana ibadat berupa kapel kecil yang digunakan untuk kegiatan doa dan perayaan iman Katolik.

SDK Karitas III berada di kawasan Simpang Darmo Permai Utara, Surabaya Barat, yaitu wilayah dengan lingkungan sosial ekonomi yang heterogen serta tingkat kompetisi lembaga pendidikan dasar yang cukup tinggi. Di sekitar sekolah terdapat berbagai sekolah swasta dan negeri, baik umum maupun berbasis agama, yang menawarkan program pendidikan dan biaya yang beragam. Hal ini menjadikan SDK Karitas III harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan strategi komunikasi agar tetap kompetitif serta menjadi pilihan utama bagi orang tua calon siswa.

5.2 Gambaran Umum Data Penelitian

A. Identitas Responden

Profil responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia orang tua/wali murid. Penyajian profil ini bertujuan untuk memberikan gambaran karakteristik demografis responden yang menjadi dasar dalam analisis lebih lanjut terkait pengaruh kualitas layanan pendidikan dan harga terhadap keputusan memilih sekolah melalui e-WOM sebagai variabel mediasi.

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Perempuan	74	85,1%
2.	Laki-laki	13	14,9%
	Total	87	100

Berdasarkan Tabel 5.1, responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 74 orang (85,1%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 13 orang (14,9%). Hasil ini menunjukkan bahwa dominasi responden perempuan cukup tinggi.

Temuan tersebut dapat dimaknai bahwa dalam konteks pemilihan sekolah dasar, ibu atau wali murid perempuan lebih banyak terlibat dalam pengambilan keputusan pendidikan anak dibandingkan ayah. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian yang menyatakan bahwa ibu umumnya memiliki peran dominan dalam mengurus pendidikan anak, mulai dari memilih sekolah, memantau perkembangan belajar, hingga menjalin komunikasi dengan pihak sekolah.

5.3 Evaluasi *Measurement Model (Outer Model)*

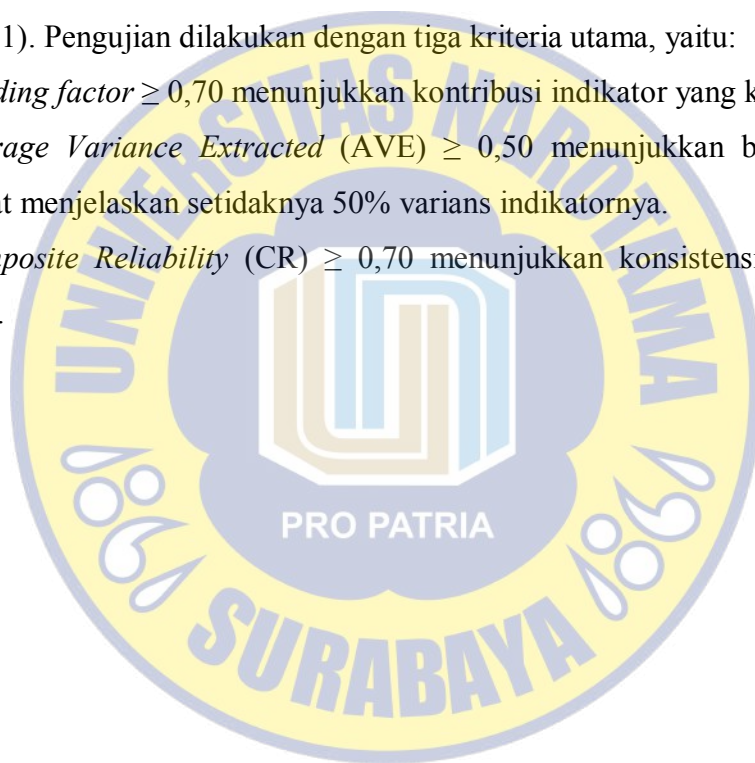
Evaluasi *measurement model* bertujuan memastikan bahwa konstruk yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai. Menurut Hair dkk. (2021) pengujian ini mencakup validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk.

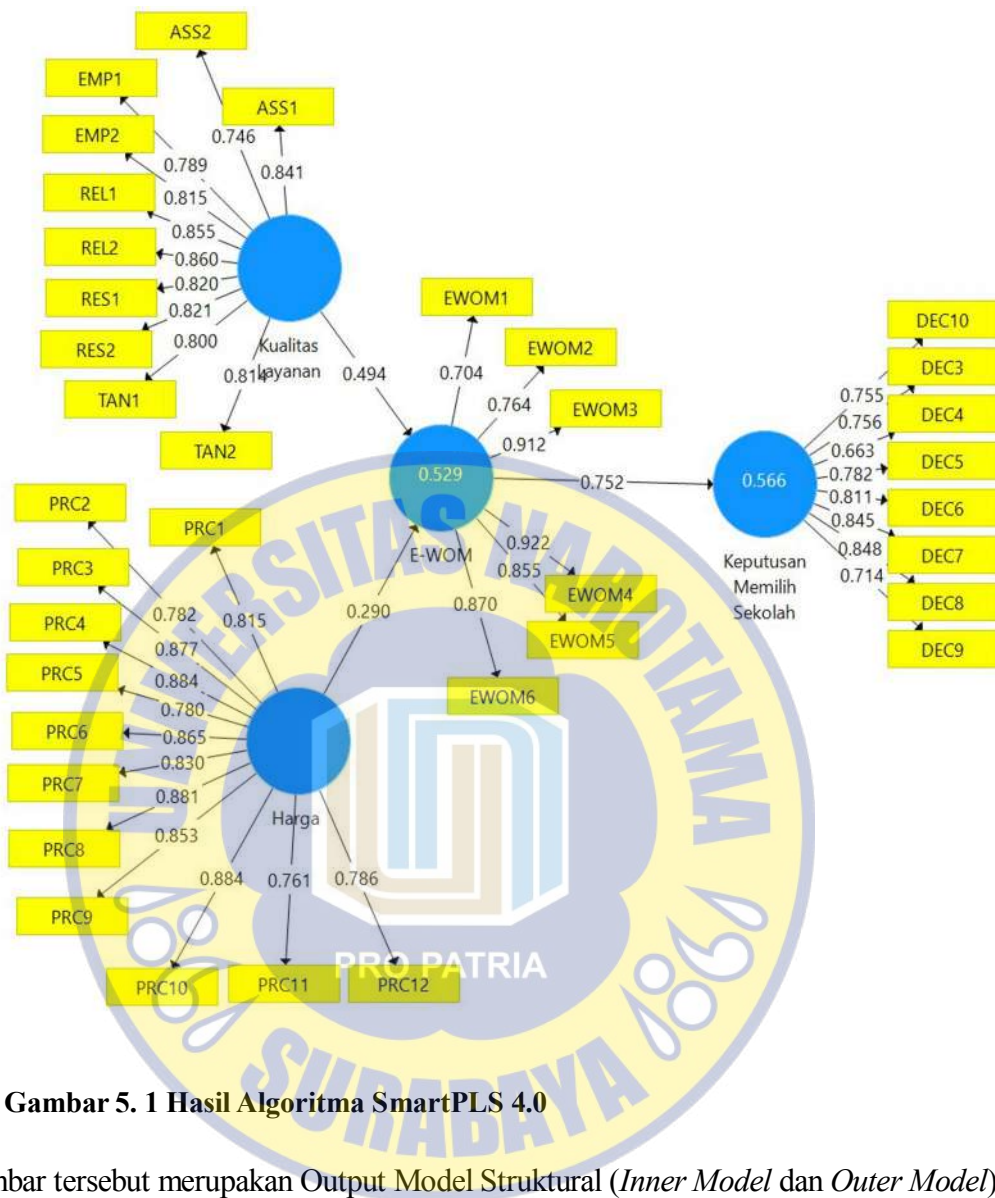
1. Validitas Konvergen

Validitas konvergen mengukur sejauh mana indikator-indikator yang merepresentasikan suatu konstruk saling berkorelasi secara tinggi Hair dkk.

(2021). Pengujian dilakukan dengan tiga kriteria utama, yaitu:

1. *Loading factor* $\geq 0,70$ menunjukkan kontribusi indikator yang kuat.
2. *Average Variance Extracted (AVE)* $\geq 0,50$ menunjukkan bahwa konstruk dapat menjelaskan setidaknya 50% varians indikatornya.
3. *Composite Reliability (CR)* $\geq 0,70$ menunjukkan konsistensi internal yang baik.





Gambar 5. 1 Hasil Algoritma SmartPLS 4.0

Gambar tersebut merupakan Output Model Struktural (*Inner Model* dan *Outer Model*) PLS-SEM yang menggambarkan hubungan antar variabel laten (bulatan biru) dan indikator (kotak kuning). Berikut keterangannya:

1. Variabel Laten (Bulatan Biru)

a. Kualitas Layanan diukur dengan indikator REL (*Reliability*), RES (*Responsiveness*), EMP (*Empathy*), ASS (*Assurance*), TAN (*Tangibles*).

- TAN1 : Fasilitas sekolah di SDK. Karitas III terlihat bersih dan tertata baik.
- TAN2 : Fasilitas belajar yang tersedia di sekolah ini sangat memadai.
- REL1 : Proses belajar-mengajar berjalan sesuai jadwal dan konsisten

- REL2 : Guru menjalankan tugas secara profesional dan tepat waktu.
 - RES1 : Guru dan staf merespons pertanyaan atau keluhan orang tua dengan cepat.
 - RES2 : Sekolah bersedia membantu siswa dan orang tua ketika dibutuhkan.
 - ASS1 : Guru dan tenaga pengajar memiliki kompetensi sesuai bidangnya.
 - ASS2 : Sekolah menjamin keamanan dan kenyamanan siswa dalam proses belajar.
 - EMP1 : Guru memperhatikan kebutuhan individu siswa.
 - EMP2 : Sekolah menunjukkan sikap terbuka dan komunikatif kepada orang tua.
- b. Harga diukur dengan indikator PRC1–PRC12.
- PRC1 : Biaya pendidikan masih wajar dan tidak membebani secara finansial.
 - PRC2 : Biaya sekolah sesuai dengan kondisi ekonomi keluarga.
 - PRC3 : Biaya yang dikeluarkan orang tua sepadan dengan layanan pendidikan dan fasilitas yang diberikan sekolah.
 - PRC4 : Biaya sekolah yang dibayar layak dengan yang diterima siswa.
 - PRC5 : Harga yang ditetapkan cukup bersaing dibanding sekolah swasta lain yang setara.
 - PRC6 : Harga yang wajar dibandingkan sekolah lain dengan layanan serupa.
 - PRC7 : Penjelasan yang lengkap tentang biaya Pendidikan (SPP, uang pangkal/ gedung, seragam, dan buku) yang sudah ditetapkan kepada orang tua.
 - PRC8 : Penjelasan komponen biaya yang sudah ditetapkan yang harus dibayar
 - PRC9 : Semua komponen biaya telah diinformasikan secara terbuka/ transparan tanpa ada biaya tersembunyi.
 - PRC10 : Semua komponen biaya diinformasikan secara jujur dan apa adanya

- PRC11 : Sekolah menyediakan pilihan pembayaran secara bertahap (cicilan) untuk pembayaran uang-uang pangkal/ sumbangan agar meringankan beban orang tua.
- PRC12 : Kebijakan pembayaran sekolah cukup fleksibel dan tidak memberatkan orang tua.

c. E-WOM diukur dengan indikator EWOM1–EWOM6.

- E-WOM1 : membaca ulasan orang tua lain di media sosial/*WhatsApp*/grup *online*.
- E-WOM2 : membagikan pengalaman yang menyenangkan melalui media sosial atau *platform online* lainnya.
- E-WOM3 : Informasi positif yang secara *online* mempengaruhi pendapat.
- E-WOM4 : Rekomendasi orang tua lain di media sosial membuat lebih yakin memilih.

d. Keputusan Memilih Sekolah diukur dengan indikator DEC1–DEC10.

- DEC1 : Pentingnya memilih sekolah dasar yang berkualitas untuk masa depan anak.
- DEC2 : Perlu mencari sekolah yang sesuai dengan nilai dan kebutuhan anak.
- DEC3 : Mencari informasi dari berbagai sumber sebelum mendaftarkan anak saya.
- DEC4 : Membaca ulasan atau mendengar pendapat orang lain sebelum membuat keputusan.
- DEC5 : Membandingkan dengan sekolah lain sebelum mengambil keputusan.
- DEC6 : Mempertimbangkan beberapa aspek seperti

fasilitas, biaya, dan kualitas guru sebelum memilih.

- DEC7 : Memilih sekolah yang tepat untuk anak saya
- DEC8 : Memutuskan memilih setelah mempertimbangkan berbagai pilihan.
- DEC9 : Tidak memiliki keinginan untuk memindahkan anak ke sekolah lain.
- DEC10 : Mempertahankan anak agar tetap bersekolah sampai lulus.

2. *Outer Loadings* (Angka di Garis Panah ke Kotak Kuning)

Menunjukkan nilai kontribusi indikator terhadap variabel laten.

Misalnya:

REL1 = 0.815 artinya indikator REL1 memiliki loading 0.815 pada variabel Kualitas Layanan.

EWOM4 = 0.922 artinya indikator EWOM4 sangat kuat dalam merepresentasikan variabel e-WOM.

DEC6 = 0.782 artinya indikator DEC6 cukup kuat merepresentasikan Keputusan Memilih Sekolah.

Nilai loading umumnya dianggap valid jika ≥ 0.70 . Hampir semua indikator dalam model ini memenuhi kriteria validitas konvergen.

3. *Inner Model* (Hubungan antar Variabel Laten)

Kualitas Layanan mempengaruhi E-WOM : 0.494

Harga mempengaruhi E-WOM : 0.290

E-WOM mempengaruhi Keputusan Memilih Sekolah : 0.752

Kualitas Layanan mempengaruhi Keputusan Memilih Sekolah : 0.704

Harga mempengaruhi Keputusan Memilih Sekolah : 0.870

Angka-angka ini menunjukkan koefisien jalur (*path coefficients*) yang mengukur pengaruh antar variabel.

4. R² (Nilai dalam Bulatan Biru)

E-WOM = 0.529 mempengaruhi variabel Kualitas Layanan dan Harga mampu menjelaskan 52,9% variasi E-WOM.

Keputusan Memilih Sekolah = 0.566 dipengaruhi variabel Kualitas Layanan, Harga, dan E-WOM mampu menjelaskan 56,6% variasi keputusan memilih sekolah.

Semakin tinggi nilai R², semakin besar kemampuan model menjelaskan variabel dependen.

Menurut Hair dkk. (2021), yang menyatakan bahwa nilai *loading factor* $\geq 0,70$ menunjukkan korelasi kuat antara indikator dengan konstruknya. Selain itu, validitas konvergen juga dinilai melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE), dimana nilai minimal yang disarankan adalah 0,50. Nilai AVE di bawah batas tersebut mengindikasikan bahwa konstruk belum mampu menjelaskan lebih dari separuh varians indikatornya, sehingga kualitas pengukuran perlu dievaluasi kembali.

Tabel 5. 1 Hasil Pengujian *Convergent Validity*

	E-WOM	Harga	Keputusan Memilih Sekolah	Kualitas Layanan
ASS1				0.841
ASS2				0.746
DEC10			0.755	
DEC3			0.756	
DEC4			0.663	
DEC5			0.782	
DEC6			0.811	
DEC7			0.845	
DEC8			0.848	

DEC9			0.714	
EMP1				0.789
EMP2				0.815
EWOM1	0.704			
EWOM2	0.764			
EWOM3	0.912			
EWOM4	0.922			
EWOM5	0.855			
EWOM6	0.870			
PRC1		0.815		
PRC10		0.884		
PRC11		0.761		
PRC12		0.786		
PRC2		0.782		
PRC3		0.877		
PRC4		0.884		
PRC5		0.780		
PRC6		0.865		
PRC7		0.830		
PRC8		0.881		
PRC9		0.853	PRO PATRIA	
REL1				0.855
REL2				0.860
RES1				0.820
RES2				0.821
TAN1				0.800
TAN2				0.814

Hasil pengujian pada tabel sebelumnya menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel penelitian memiliki nilai *outer loadings* yang melebihi 0,70. Menurut Hair dkk. (2021), nilai tersebut menunjukkan korelasi yang kuat antara indikator dengan konstruk yang diukurnya, sekaligus memenuhi kriteria validitas konvergen. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap indikator telah mampu merepresentasikan konstruk secara memadai. Dengan demikian, seluruh item kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak untuk dipertahankan

pada tahap analisis berikutnya.

2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan mengukur sejauh mana konstruk yang berbeda tidak saling tumpang tindih (Henseler & Sarstedt, 2015). Dua metode digunakan dalam penelitian ini:

1. Kriteria Fornell–Larcker: Akar kuadrat AVE suatu konstruk harus lebih besar daripada korelasi antar konstruk lainnya.
2. Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT) $\leq 0,90$, yang dianggap lebih sensitif dalam mendeteksi masalah validitas diskriminan.

Tahap berikutnya dalam pengujian *discriminant validity* adalah membandingkan nilai akar kuadrat AVE ($\sqrt{\text{AVE}}$) masing-masing konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk. Berdasarkan kriteria Fornell–Larcker, suatu model pengukuran dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik apabila nilai $\sqrt{\text{AVE}}$ untuk setiap konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya Hair dkk. (2021). Nilai ini mencerminkan bahwa konstruk mampu menjelaskan indikatornya sendiri lebih baik daripada menjelaskan indikator konstruk lain.

Selain itu, (Henseler & Sarstedt (2015) menekankan bahwa metode Fornell–Larcker tetap menjadi salah satu pendekatan klasik yang sering digunakan, meskipun kini sering dilengkapi dengan metode *Heterotrait–Monotrait Ratio* (HTMT) untuk menguatkan hasil pengujian. Nilai $\sqrt{\text{AVE}}$ yang diperlukan untuk perbandingan ini dapat ditemukan pada output Fornell–Larcker Criterion di perangkat lunak SmartPLS 4.0, dan hasil perhitungannya disajikan pada Tabel 5.2.

Tabel 5. 2 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)

	E-WOM	Harga	Keputusan Memilih Sekolah	Kualitas Layanan
E-WOM	0.841			

Harga	0.635	0.834		
Keputusan Memilih Sekolah	0.752	0.764	0.774	
Kualitas Layanan	0.697	0.698	0.676	0.817

Sumber: Output Pengolahan dengan *smartPLS* 4.0

Mengacu pada Tabel 5.2, terlihat bahwa nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) pada setiap konstruk lebih besar dibandingkan nilai korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya di dalam model. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap konstruk mampu membedakan dirinya secara jelas dari konstruk lain, sehingga kriteria *discriminant validity* berdasarkan metode Fornell–Larcker telah terpenuhi. Selanjutnya, untuk memperkuat temuan ini, disajikan pula hasil uji *cross loading* yang ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 5. 3 Hasil Cross Loading

	E-WOM	Harga	Keputusan Memilih Sekolah	Kualitas Layanan
ASS1	0.558	0.707	0.581	0.841
ASS2	0.508	0.593	0.534	0.746
DEC10	0.608	0.568	0.755	0.643
DEC3	0.536	0.471	0.756	0.380
DEC4	0.527	0.488	0.663	0.430
DEC5	0.571	0.705	0.782	0.503
DEC6	0.511	0.628	0.811	0.457
DEC7	0.695	0.662	0.845	0.630
DEC8	0.647	0.643	0.848	0.561
DEC9	0.520	0.543	0.714	0.537
EMP1	0.609	0.409	0.540	0.789
EMP2	0.661	0.493	0.593	0.815
EWOM1	0.704	0.428	0.417	0.499
EWOM2	0.764	0.580	0.484	0.689
EWOM3	0.912	0.477	0.668	0.597
EWOM4	0.922	0.597	0.751	0.567
EWOM5	0.855	0.597	0.708	0.620
EWOM6	0.870	0.511	0.704	0.549

PRC1	0.451	0.815	0.596	0.486
PRC10	0.562	0.884	0.661	0.628
PRC11	0.555	0.761	0.567	0.608
PRC12	0.536	0.786	0.594	0.533
PRC2	0.371	0.782	0.490	0.404
PRC3	0.457	0.877	0.618	0.565
PRC4	0.558	0.884	0.694	0.613
PRC5	0.480	0.780	0.557	0.597
PRC6	0.591	0.865	0.717	0.566
PRC7	0.535	0.830	0.681	0.577
PRC8	0.617	0.881	0.762	0.709
PRC9	0.555	0.853	0.635	0.618
REL1	0.569	0.681	0.563	0.855
REL2	0.518	0.662	0.529	0.860
RES1	0.526	0.482	0.488	0.820
RES2	0.558	0.529	0.589	0.821
TAN1	0.560	0.564	0.509	0.800
TAN2	0.585	0.604	0.577	0.814

HTMT (*Heterotrait-Monotrait Ratio*)

Tabel 5. 4 Hasil HTMT

	E-WOM	Harga	Keputusan Memilih Sekolah	Kualitas Layanan
E-WOM				
Harga	0.666			
Keputusan Memilih Sekolah	0.810	0.811		
Kualitas Layanan	0.748	0.729	0.724	

Selain menggunakan pendekatan Fornell–Larcker, pengujian *discriminant validity* juga dilakukan dengan metode *Heterotrait–Monotrait Ratio* (HTMT). Menurut Sarstedt dkk. (2017) nilai HTMT yang baik seharusnya berada di bawah ambang batas 0,90 agar dapat dikatakan bahwa konstruk memiliki perbedaan yang jelas satu sama lain. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh nilai HTMT berada di bawah batas tersebut, sehingga *discriminant validity* dapat dinyatakan terpenuhi untuk semua konstruk yang diuji.

3. Reliabilitas Konstruk

Reliabilitas menunjukkan konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk. Nilai Cronbach's alpha $\geq 0,70$ menjadi kriteria minimal yang disarankan (Hair & Brunsveld, 2020)

Tabel 5.5 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
E-WOM	0.916	0.926	0.935
Harga	0.960	0.964	0.965
Keputusan Memilih Sekolah	0.903	0.909	0.922
Kualitas Layanan	0.944	0.946	0.952

Berdasarkan hasil analisis menggunakan PLS-SEM, seluruh indikator pada variabel Kualitas Layanan Pendidikan, Harga, e-WOM, dan Keputusan Memilih Sekolah memenuhi kriteria *loading factor*, AVE, CR, dan Cronbach's alpha yang dipersyaratkan. Selain itu, hasil uji Fornell–Larcker dan HTMT menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki validitas diskriminan yang memadai. Dengan demikian, *measurement model* dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel serta kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah terbukti andal dan konsisten, sehingga dapat dilanjutkan ke tahap pengujian *inner*.

5.1.2 Inner Model

Setelah model yang diestimasi memenuhi kriteria *Outer Model*, langkah selanjutnya adalah menguji model struktural (*Inner Model*). Pengujian *Inner Model* difokuskan pada pengujian hubungan antar konstruk laten, yang meliputi penilaian koefisien determinasi (R^2), ukuran efek (f^2), relevansi prediktif (Q^2), dan signifikansi jalur (*path coefficients*). Hasil uji pada tahap ini memberikan gambaran sejauh mana variabel bebas memengaruhi variabel terikat, serta kekuatan prediktif model secara keseluruhan dan juga bertujuan untuk mengembangkan model berdasarkan teori guna menganalisis pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen yang telah dijelaskan dalam kerangka konseptual. Tahapan dalam pengujian *Inner Model* dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

a) Uji Model

Tabel 5. 6 Hasil Model Goodness of Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.089	0.117
d_ULS	5.325	9.148
d_G	5.361	5.530
Chi-Square	1530.263	1556.421
NFI	0.578	0.571

Uji *Goodness of Fit* (GoF) dilakukan untuk menilai sejauh mana model penelitian yang diestimasi sesuai dengan data empiris. Dalam PLS-SEM, evaluasi *goodness of fit* dapat dilihat dari beberapa indikator, antara lain *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR), *d_ULS*, *d_G*, *Chi-Square*, dan *Normed Fit Index* (NFI).

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai SRMR pada *Saturated Model* adalah 0,089, sedangkan pada *Estimated Model* adalah 0,117. SRMR mengukur rata-rata perbedaan antara kovarians yang diobservasi dengan kovarians yang diprediksi model. Menurut Henseler dkk. (2014), nilai $SRMR \leq 0,10$ menandakan

kecocokan model yang memadai. Dengan demikian, *Saturated Model* memenuhi kriteria *good fit*, sementara *Estimated Model* sedikit melebihi batas toleransi, yang mengindikasikan perlunya peninjauan terhadap model.

Selanjutnya, nilai d_{ULS} untuk *Saturated Model* sebesar 5,325 dan untuk *Estimated Model* sebesar 9,148, sedangkan nilai d_G masing-masing sebesar 5,361 dan 5,530. Kedua ukuran ini menilai perbedaan kuadrat antara matriks kovarians empiris dan kovarians model, di mana nilai yang lebih rendah menunjukkan kesesuaian yang lebih baik. Berdasarkan hasil ini, *Saturated Model* memiliki nilai d_{ULS} dan d_G lebih rendah dibandingkan *Estimated Model*, sehingga dapat disimpulkan lebih sesuai dengan data.

Nilai Chi-Square pada *Saturated Model* tercatat sebesar 1530,263, sedangkan pada *Estimated Model* sebesar 1556,421. Nilai yang lebih kecil mengindikasikan kecocokan yang lebih baik, sehingga *Saturated Model* kembali menunjukkan kinerja yang sedikit lebih unggul dibandingkan *Estimated Model*.

Terakhir, *Normed Fit Index* (NFI) pada *Saturated Model* adalah 0,578 dan pada *Estimated Model* adalah 0,571. NFI mengukur peningkatan kecocokan model dibandingkan model nol (*null model*), dengan nilai ideal $\geq 0,90$. Hair dkk. (2021) Nilai NFI pada kedua model ini tergolong rendah, yang berarti masih terdapat ruang untuk peningkatan kecocokan model, misalnya melalui peninjauan indikator dengan kontribusi rendah atau penguatan jalur struktural berdasarkan teori.

Secara keseluruhan, hasil uji *goodness of fit* menunjukkan bahwa *Saturated Model* memiliki kesesuaian data yang lebih baik dibandingkan *Estimated Model*. Namun, nilai NFI yang relatif rendah mengindikasikan bahwa model penelitian masih dapat disempurnakan untuk mencapai tingkat kecocokan yang optimal.

b) Nilai R-Square (R^2)

Melihat nilai R-Square yang merupakan uji *Goodness of Fit* model.

Tabel 5. 7 Hasil Uji Nilai R-Square (R2)

	R Square	R Square Adjusted
E-WOM	0.529	0.516
Keputusan Memilih Sekolah	0.566	0.560

Nilai R Square untuk variabel e-WOM sebesar 0,529 menunjukkan bahwa 52,9% variasi pada e-WOM dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model, sedangkan sisanya 47,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Sementara itu, R Square untuk variabel Keputusan Memilih Sekolah sebesar 0,566 berarti 56,6% variasi pada keputusan memilih sekolah dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang mempengaruhinya dalam model, sedangkan 43,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

c). f^2 Effect Size

Berdasarkan hasil perhitungan nilai f-square (f^2), dapat dilihat perbedaan tingkat pengaruh parsial masing-masing variabel prediktor terhadap variabel endogen. Nilai $f^2 \geq 0,35$ menunjukkan bahwa variabel prediktor memiliki pengaruh kuat terhadap variabel endogen, $0,15 \leq f^2 \leq 0,35$ menunjukkan pengaruh sedang, sedangkan $0,02 \leq f^2 \leq 0,15$ menunjukkan pengaruh lemah.

Tabel 5. 8 Hasil Uji f^2 Effect Size

	e-WOM	Harga	Keputusan Memilih Sekolah	Kualitas Layanan
E-WOM			1.303	
Harga	0.092			
Keputusan Memilih Sekolah				
Kualitas Layanan	0.266			

Berdasarkan hasil perhitungan nilai **f-square (f²)**, diperoleh bahwa:

1. e-WOM terhadap Keputusan Memilih Sekolah memiliki nilai f² sebesar 1,303, yang berada jauh di atas batas 0,35, sehingga dikategorikan pengaruh kuat.
2. Harga terhadap e-WOM memiliki nilai f² sebesar 0,092, termasuk kategori pengaruh lemah.
3. Kualitas Layanan terhadap e-WOM memiliki nilai f² sebesar 0,266, termasuk kategori pengaruh sedang.

Temuan ini menunjukkan bahwa variabel e-WOM merupakan prediktor yang sangat dominan terhadap Keputusan Memilih Sekolah, sedangkan Harga berperan lebih kecil terhadap e-WOM, dan Kualitas Layanan memberi kontribusi sedang terhadap e-WOM.

d) Tabel deskriptif statistik 5.9 untuk masing-masing item variabel penelitian, meliputi: *Mean* (rata-rata), *Median* (nilai tengah), *Standard Deviation* (simpangan baku), *Excess Kurtosis* (kelembaman data di luar normal), *Skewness* (kemencengan data)

Tabel 5.9 MV Descriptives

	Mean	Median	Standard	Excess	Skewness
--	------	--------	----------	--------	----------

			Deviation	Kurtosis	
ASS1	4.147	4.000	0.706	-0.083	-0.452
ASS2	4.013	4.000	0.774	-0.364	-0.375
DEC10	4.013	4.000	0.841	-0.906	-0.301
DEC3	4.093	4.000	0.751	-0.581	-0.350
DEC4	3.973	4.000	0.800	-1.054	-0.111
DEC5	4.053	4.000	0.781	-0.351	-0.438
DEC6	4.093	4.000	0.715	-1.029	-0.141
DEC7	4.147	4.000	0.743	-1.158	-0.247
DEC8	4.160	4.000	0.654	-0.677	-0.180
DEC9	4.000	4.000	0.800	-0.200	-0.478
EMP1	3.947	4.000	0.728	-0.563	-0.128
EMP2	4.040	4.000	0.791	-0.464	-0.403
EWOM1	3.413	3.000	0.911	-0.742	0.155
EWOM2	3.653	4.000	0.887	-0.739	-0.069
EWOM3	3.880	4.000	0.832	-0.727	-0.193
EWOM4	3.920	4.000	0.779	-0.960	-0.030
EWOM5	3.880	4.000	0.692	-0.897	0.167
EWOM6	3.920	4.000	0.744	-0.716	-0.066
PRC1	4.200	4.000	0.783	-1.290	-0.374
PRC10	4.080	4.000	0.726	-0.375	-0.339
PRC11	4.293	4.000	0.726	0.997	-0.949
PRC12	4.200	4.000	0.673	0.368	-0.535
PRC2	4.173	4.000	0.755	-0.488	-0.494
PRC3	4.147	4.000	0.687	-0.869	-0.202
PRC4	4.053	4.000	0.728	-1.106	-0.084
PRC5	4.080	4.000	0.688	-0.870	-0.107
PRC6	4.160	4.000	0.674	-0.797	-0.207
PRC7	4.187	4.000	0.687	-0.869	-0.265
PRC8	4.067	4.000	0.680	-0.815	-0.085
PRC9	4.093	4.000	0.769	-0.138	-0.523
REL1	3.973	4.000	0.765	-0.826	-0.136
REL2	4.080	4.000	0.726	-0.375	-0.339
RES1	3.840	4.000	0.801	-0.262	-0.334
RES2	4.160	4.000	0.674	-0.797	-0.207
TAN1	4.027	4.000	0.730	-1.116	-0.042

TAN2	4.027	4.000	0.673	-0.763	-0.032
-------------	-------	-------	-------	--------	--------

Berikut penjelasan dari tabel deskriptif:

a. Kualitas Layanan

1. *Assurance*

- a. ASS1 merupakan salah satu indikator dari dimensi Assurance (Jaminan) pada variabel Kualitas Layanan memiliki rata-rata 4,147 dengan standar deviasi 0,706, menunjukkan penilaian positif dan persebaran jawaban relatif rendah.
- b. *Skewness* -0,452 menandakan distribusi sedikit condong ke kanan.
- c. ASS2 rata-rata 4,013 (SD 0,774) dengan *skewness* -0,375, mengindikasikan kecenderungan jawaban tinggi namun agak bervariasi.

2. *Empathy*

- a. EMP1 rata-rata 3,947 (SD 0,728) dan EMP2 rata-rata 4,040 (SD 0,791). Keduanya cenderung berada di atas angka 3,5, menandakan persepsi cukup baik terhadap empati yang diberikan sekolah.

3. *Reliability*

- a. REL1 rata-rata 3,973 (SD 0,765) dan REL2 rata-rata 4,080 (SD 0,726), menunjukkan konsistensi pelayanan dinilai baik.

4. *Responsiveness*

- a. RES1 rata-rata 3,840 (SD 0,801) dan RES2 rata-rata 4,160 (SD 0,674). RES2 memiliki nilai rata-rata tertinggi dalam dimensi ini, menunjukkan respon cepat lebih diapresiasi.

5. *Tangible*

- a. TAN1 dan TAN2 memiliki rata-rata sama yaitu 4,027, dengan SD rendah (0,730 dan 0,673) menandakan persepsi fasilitas fisik konsisten di mata responden. Pada variabel Kualitas Layanan, indikator ASS1 hingga TAN2 memiliki rata-rata di atas 3,84 menunjukkan pelayanan sekolah dinilai baik.

b. E-WOM (EWOM1–EWOM6)

1. Rata-rata skor berkisar antara 3,413 (terendah, EWOM1) hingga 3,920

(tertinggi, EWOM4 dan EWOM6).

2. Standar deviasi terbesar ada pada EWOM1 (0,911) yang menunjukkan persebaran jawaban lebih bervariasi.
3. Sebagian besar indikator memiliki skewness mendekati nol, menunjukkan distribusi data cukup simetris.

Variabel E-WOM memiliki nilai rata-rata terendah pada indikator EWOM1 (3,41) dan tertinggi pada EWOM4 serta EWOM6 (3,92), yang berarti interaksi dan ulasan positif melalui media digital cukup kuat namun masih ada ruang peningkatan.

c. Harga (PRC1–PRC12)

1. Rata-rata skor berkisar antara 4,053 (PRC4) hingga 4,293 (PRC11).
2. PRC11 menonjol dengan rata-rata tertinggi 4,293 dan skewness -0,949, menunjukkan sebagian besar responden memberikan skor tinggi.
3. Semua indikator memiliki standar deviasi rendah (0,673–0,783), menandakan penilaian cukup seragam.

Variabel Harga mencatat rata-rata tertinggi pada PRC11 (4,29) dan terendah pada PRC4 (4,05), menandakan persepsi harga yang kompetitif.

d. Keputusan Memilih Sekolah (DEC3–DEC10)

1. Rata-rata berkisar antara 3,973 (DEC4) hingga 4,160 (DEC8).
2. DEC8 memiliki SD terendah (0,654) yang menandakan penilaian paling konsisten di antara responden.
3. Semua skewness negatif, menunjukkan kecenderungan penilaian berada di skor atas.

Variabel Keputusan Memilih Sekolah memiliki skor rata-rata tertinggi pada DEC8 (4,16) yang menunjukkan kecenderungan responden merekomendasikan sekolah.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada setiap indikator, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai rata-rata yang berada pada kategori tinggi, yaitu di kisaran 3,41 hingga 4,29.

Hal ini mengindikasikan bahwa responden cenderung memberikan penilaian positif terhadap Kualitas Layanan, Harga, E-WOM, dan Keputusan Memilih Sekolah.

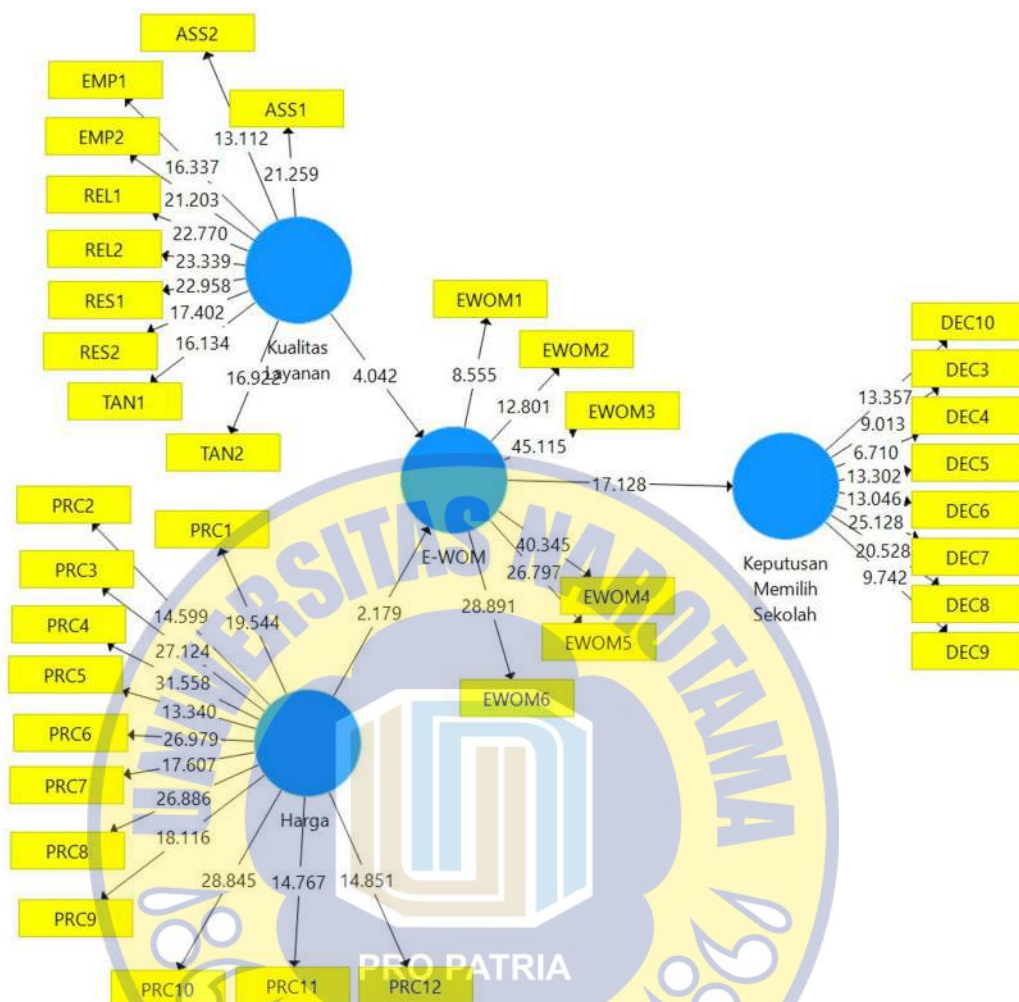
Nilai *skewness* pada seluruh indikator berada di kisaran -0,949 hingga 0,167, yang berarti distribusi data cenderung simetris dengan sedikit kecenderungan jawaban tinggi. Standar deviasi relatif rendah (0,654–0,911) menunjukkan persepsi yang cukup konsisten di antara responden.

Temuan ini mendukung asumsi awal penelitian bahwa semua indikator yang digunakan layak untuk mengukur konstruk yang diteliti. Dengan hasil ini, dapat diasumsikan bahwa uji hipotesis pada model struktural memiliki potensi menghasilkan hubungan yang signifikan, mengingat distribusi data terjaga, nilai mean tinggi, dan variabilitas rendah pada sebagian besar indikator.

Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)

Gambar 5. 9 Hasil Uji *Bootstrapping*





Sumber: Output Pengolahan dengan smartPLS 4.0

Pada pengujian *Structural Model*, nilai estimasi koefisien jalur dianalisis untuk mengetahui signifikansinya. Proses ini dilakukan melalui metode *bootstrapping*, di mana hasilnya dilihat dari nilai koefisien parameter dan *t-statistic* yang dihasilkan pada laporan *bootstrapping algorithm*. Suatu hubungan antar variabel dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistic* melebihi nilai *t-tabel* pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), yaitu 1,96. Dengan demikian, jika *t-statistic* yang diperoleh lebih besar dari 1,96, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh antar variabel dalam model adalah signifikan dan layak digunakan untuk menjelaskan hubungan penelitian.

Tabel 5.9 Hasil Uji Bootstrapping (Estimasi Koefisien Jalur dan t-Statistic per Indikator)

Indikator	Konstruk Laten	t-Statistic	Keterangan Signifikansi ($\alpha=0.05$)
ASS1	Kualitas Layanan	21.259	Signifikan
ASS2	Kualitas Layanan	13.112	Signifikan
EMP1	Kualitas Layanan	16.337	Signifikan
EMP2	Kualitas Layanan	21.203	Signifikan
REL1	Kualitas Layanan	22.770	Signifikan
REL2	Kualitas Layanan PRO P	23.339	Signifikan
RES1	Kualitas Layanan	22.958	Signifikan
RES2	Kualitas Layanan	17.402	Signifikan
TAN1	Kualitas Layanan	16.134	Signifikan
TAN2	Kualitas Layanan	16.921	Signifikan
PRC1	Harga	19.544	Signifikan

Indikator	Konstruk Laten	t-Statistic	Keterangan Signifikansi ($\alpha=0.05$)
PRC2	Harga	14.599	Signifikan
PRC3	Harga	27.124	Signifikan
PRC4	Harga	31.558	Signifikan
PRC5	Harga	13.340	Signifikan
PRC6	Harga	26.979	Signifikan
PRC7	Harga	17.607	Signifikan
PRC8	Harga	26.886	Signifikan
PRC9	Harga	18.116	Signifikan
PRC10	Harga	28.845	Signifikan
PRC11	Harga	14.767	Signifikan
PRC12	Harga	14.851	Signifikan
EWOM1	E-WOM	8.555	Signifikan

Indikator	Konstruk Laten	t-Statistic	Keterangan Signifikansi ($\alpha=0.05$)
EWOM2	E-WOM	12.801	Signifikan
EWOM3	E-WOM	45.115	Signifikan
EWOM4	E-WOM	40.345	Signifikan
EWOM5	E-WOM	26.797	Signifikan
EWOM6	E-WOM	28.891	Signifikan
DEC3	Keputusan Sekolah Memilih	13.357	Signifikan
DEC4	Keputusan Sekolah Memilih	9.013	Signifikan
DEC5	Keputusan Sekolah Memilih	6.710	Signifikan
DEC6	Keputusan Sekolah Memilih	13.302	Signifikan
DEC7	Keputusan Sekolah Memilih	13.046	Signifikan

Indikator	Konstruk Laten	t-Statistic	Keterangan Signifikansi ($\alpha=0.05$)
DEC8	Keputusan Memilih Sekolah	25.128	Signifikan
DEC9	Keputusan Memilih Sekolah	20.528	Signifikan
DEC10	Keputusan Memilih Sekolah	9.742	Signifikan

Berdasarkan hasil pengujian *bootstrapping* pada Gambar 5.9 yang ditampilkan pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai t-statistic yang jauh melebihi angka kritis 1,96. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator secara signifikan membentuk konstruk laten yang diukur. Dengan kata lain, semua item yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Layanan, Harga, e-WOM, serta Keputusan Memilih Sekolah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap konstruk laten tersebut. Oleh karena itu, konstruk laten yang terbentuk dari indikator-indikator ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 5. 10 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Keterangan	E-WOM	Harga	Keputusan Memilih Sekolah	Kualitas Layanan
E-WOM			0.752	
Harga	0.290			
Keputusan Memilih Sekolah				
Kualitas Layanan	0.494			

Pengujian hipotesis pengaruh langsung dilakukan untuk melihat seberapa besar dan signifikan hubungan antarvariabel tanpa melalui variabel mediasi. Analisis dilakukan dengan metode *bootstrapping* pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) menggunakan SmartPLS. Kriteria pengujian adalah *t-statistic* $> 1,96$ dan *p-value* $< 0,05$ agar hipotesis dapat diterima.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel *Direct Effects*, diperoleh temuan sebagai berikut:

1. Pengaruh Harga terhadap E-WOM
Nilai koefisien sebesar 0,210 dengan *t-statistic* 3,056 ($> 1,96$) dan *p-value* 0,002 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Hipotesis 1 (H1) diterima. Artinya, semakin baik persepsi harga yang diberikan sekolah, semakin positif pula E-WOM yang disampaikan oleh orang tua maupun siswa.
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap E-WOM
Nilai koefisien sebesar 0,529 dengan *t-statistic* 10,995 ($> 1,96$) dan *p-value* 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini mendukung Hipotesis 2 (H2). Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, semakin besar kecenderungan terbentuknya E-WOM positif di kalangan masyarakat.
3. Pengaruh E-WOM terhadap Keputusan Memilih Sekolah
Nilai koefisien sebesar 0,485 dengan *t-statistic* 7,986 ($> 1,96$) dan *p-value* 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Hipotesis 3 (H3) diterima. Artinya, E-WOM yang positif berkontribusi besar dalam meningkatkan keputusan memilih sekolah pada calon orang tua dan siswa.
4. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Memilih Sekolah
Nilai koefisien sebesar 0,106 dengan *t-statistic* 2,005 ($> 1,96$) dan *p-value* 0,045 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Hipotesis 6 (H6) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa harga yang dianggap wajar dan sepadan dengan kualitas pendidikan mampu mempengaruhi keputusan memilih sekolah.

5. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Memilih Sekolah Nilai koefisien sebesar 0,191 dengan t-statistic 2,315 ($> 1,96$) dan p-value 0,021 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Hipotesis 7 (H7) diterima. Artinya, layanan yang berkualitas secara langsung mendorong orang tua dan siswa untuk memilih sekolah tersebut.

Secara keseluruhan, hasil ini membuktikan bahwa baik Harga, Kualitas Layanan, maupun E-WOM memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap Keputusan Memilih Sekolah.

Tabel 5. 11 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Specific Indirect Effects

Keterangan	Specific Indirect Effects
Harga -> E-WOM -> Keputusan Memilih Sekolah	0.218
Kualitas Layanan -> E-WOM -> Keputusan Memilih Sekolah	0.372

Pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel mediasi *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) mampu memediasi hubungan antara variabel independen (Harga dan Kualitas Layanan) terhadap variabel dependen (Keputusan Memilih Sekolah). Pengujian dilakukan dengan metode *bootstrapping* pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) menggunakan aplikasi SmartPLS. Kriteria signifikansi ditentukan berdasarkan nilai t-statistic yang dibandingkan dengan t-tabel sebesar 1,96. Jika nilai t-statistic $> 1,96$, maka hipotesis dinyatakan diterima.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel Specific Indirect Effects, diperoleh temuan sebagai berikut:

1. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Memilih Sekolah melalui e-WOM Nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,218 dengan t-statistic 3,265 ($> 1,96$) dan p-value 0,001 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa

Hipotesis 4 (H4) yang menyatakan Harga berpengaruh terhadap Keputusan Memilih Sekolah melalui e-WOM diterima. Artinya, semakin baik persepsi harga, maka akan meningkatkan kualitas e-WOM, yang selanjutnya akan berdampak positif pada keputusan memilih sekolah.

2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Memilih Sekolah melalui e-WOM

Nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,372 dengan t-statistic 6,264 ($> 1,96$) dan p-value 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Hipotesis 5 (H5) yang menyatakan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Keputusan Memilih Sekolah melalui e-WOM diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, maka akan mendorong penyebaran e-WOM positif, yang pada akhirnya meningkatkan keputusan memilih sekolah.

Secara keseluruhan, hasil pengujian membuktikan bahwa e-WOM berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Memilih Sekolah. Hal ini menegaskan pentingnya peran e-WOM sebagai sarana penyebaran informasi dan rekomendasi yang mempengaruhi calon orang tua atau siswa dalam proses pengambilan keputusan.

5.4 Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kualitas Layanan, Harga, e-WOM, dan Keputusan Memilih Sekolah memiliki nilai *t-statistic* yang jauh di atas 1,96, yang mengindikasikan signifikansi kontribusi setiap indikator terhadap konstruk laten masing-masing. Temuan ini memperkuat bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid dan mampu merepresentasikan variabel yang diukur secara akurat. Kualitas Layanan sebagai salah satu variabel utama menunjukkan kontribusi signifikan,

menandakan bahwa aspek-aspek yang diukur dalam layanan pendidikan sangat diperhatikan oleh responden dalam pengambilan keputusan memilih sekolah.

Hal ini sejalan dengan teori bahwa kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan, dalam konteks ini adalah orang tua dan siswa. Parasuraman dkk. (1988). Selain itu, variabel Harga juga terbukti signifikan membentuk konstruk laten, yang menunjukkan bahwa persepsi harga mempengaruhi cara responden menilai nilai suatu sekolah. Persepsi harga yang dianggap sepadan dengan kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan menjadi pertimbangan penting dalam keputusan memilih sekolah. (Kotler & Armstrong, 2023). Variabel e-WOM (*Electronic Word of Mouth*) sebagai mediator juga menunjukkan validitas yang baik, yang mengindikasikan bahwa informasi dan rekomendasi yang diperoleh secara online turut berperan dalam mempengaruhi keputusan orang tua atau siswa. Fenomena ini sesuai dengan perkembangan teknologi dan perilaku konsumen saat ini yang semakin mengandalkan ulasan dan pengalaman dari orang lain di media sosial dan platform digital. (Setiawan & Maryani, 2023).

Akhirnya, variabel keputusan memilih sekolah yang dibentuk dari berbagai indikator juga terbukti valid, menguatkan bahwa keputusan tersebut bukan sekadar keputusan spontan, melainkan hasil dari proses evaluasi yang kompleks melibatkan kualitas layanan, harga, serta pengaruh e-WOM. (Kotler & Keller, 2021). Secara keseluruhan, hasil ini memberikan gambaran bahwa model penelitian yang diusulkan memiliki fondasi yang kuat dan layak untuk dianalisis lebih lanjut dalam rangka menguji hubungan antar variabel serta pengaruh mediasi e-WOM terhadap keputusan memilih sekolah.