



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

repository.stimbudibakti.ac.id

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
WALI MURID MEMILIH bIMBA AIUEO BOGOR
KEMANG RESIDENCE (BKR)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

YULIA

41122002



SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

(STIM) BUDI BAKTI

2026

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



**PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
WALI MURID MEMILIH *biMBA AIUEO* BOGOR
KEMANG RESIDENCE (BKR)**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Manajemen
Jenjang Pendidikan Strata 1 (Satu)*

Disusun Oleh:

YULIA

41122002



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI
2026**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan wali murid memilih biMBA AIUEO Bogor Kemang Residence (BKR). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sample random sampling dengan jumlah 70 responden yang merupakan wali murid biMBA AIUEO Bogor Kemang Residence (BKR) melalui penyebaran kuesioner, data yang diperoleh kemudian diolah dan analisis menggunakan SPSS versi 27 melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, uji korelasi, uji koefisiensi determinasi, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *word of mouth* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wali murid memilih. Nilai T hitung sebesar 12,484 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan wali murid memilih. Selain itu, nilai korelasi sebesar 0,834 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara *word of mouth* dan keputusan wali murid memilih. Hasil koefisien determinasi 69,6% menunjukkan bahwa keputusan wali murid memilih dipengaruhi *word of mouth*, sedangkan sisanya 30,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi positif dari lingkungan sosial mampu meningkatkan kepercayaan, keyakinan, serta keputusan wali murid dalam memilih biMBA AIUEO Bogor Kemang Residence (BKR).

Kata Kunci : *Word of mouth*; Keputusan Wali Murid Memilih; biMBA AIUEO Bogor Kemang Residence (BKR)

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



ABSTRACT

This study aims to determine the influence of word of mouth on the decision of parents to choose biMBA AIUEO Bogor Kemang Residence (BKR). This study uses a quantitative approach, the sampling technique used in this study is random sampling with a total of 70 respondents who are parents of biMBA AIUEO Bogor Kemang Residence (BKR) through the distribution of questionnaires, the data obtained are then processed and analyzed using SPSS version 27 through validity tests, reliability, simple linear regression, correlation tests, coefficient of determination tests, and hypothesis tests. The results of the study indicate that the word of mouth variable has a positive and significant influence on the decision of parents to choose. The calculated T value of 12.484 with a significance level of $0.000 < 0.05$ indicates that word of mouth influences the decision of parents to choose. In addition, the correlation value of 0.834 indicates a very strong relationship between word of mouth and the decision of parents to choose. The coefficient of determination of 69.6% indicates that parents' decisions are influenced by word of mouth, while the remaining 30.4% are influenced by factors outside the study. The findings of this study indicate that positive communication from the social environment can increase trust, confidence, and parents' decisions in choosing biMBA AIUEO Bogor Kemang Residence (BKR).

Keywords: *Word Of Mouth; Parents' decision to choose; biMBA AIUEO Bogor Kemang Residence (BKR)*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : YULIA
NIM : 41122002
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S-1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUTUSAN WALI MURID MEMILIH
biMBA AIUEO BOGOR KEMANG
RESIDENCE (BKR)

PEMBIMBING 1

Dr (c) Aza El Munadiyan, S.Si., M.M. AMIPR.,

PEMBIMBING 2

Lily Zulaeha, S.P., M.P.

KETUA PROGRAM STUDI

Rita Mardiana, S.E., M.M.

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

(STIM) BUDI BAKTI

2026

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

(STIM) BUDI BAKTI

2026



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

TANDA PENGESAHAN

NAMA : YULIA
NIM : 41122002
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S-1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUTUSAN WALI MURID MEMILIH
BiMBA AIUEO BOGOR KEMANG
RESIDENCE (BKR)

Telah diterima dan disetujui oleh Panitia Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM).

Bogor, 11 Juli 2026

Panitia Penguji

Nama

Tanda tangan

1. Ketua,

Adrian Adha, S.T., M.M

2. Sekretaris,

Rita Mardiana, S.E., M.M

3. Anggota,

Vivi Ristianti, S.KM., M.M

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

(STIM) BUDI BAKTI

2026



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulia
NIM : 41122002
Tempat Tgl lahir : Bogor, 20 Februari 2000
Program : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul :

PENGARUH *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN WALI MURID MEMILIH biMBA AIUEO BOGOR KEMANG RESIDENCE (BKR)

Merupakan gagasan dan hasil penelitian asli penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program sejenis di STIM Budi Bakti atau di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat di periksa kebenarannya. Apabila pernyataan saya terbukti tidak benar atau skripsi saya terbukti plagiat, maka saya bersedia untuk dibatalkan kelulusannya.

Bogor, Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Yulia

41122002



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik sebagai bagian dari pelaksanaan tugas akhir di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti. Skripsi ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik atas pelaksanaan yang telah dilakukan dengan judul ***“Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Keputusan Wali Murid Memilih biMBA AIUEO Bogor Kemang Residence (BKR)”***.

Kegiatan penyusunan skripsi ini merupakan wujud komitmen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti dalam mengembangkan budaya riset yang unggul, inovatif, serta berkontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen dan kewirausahaan berbasis sosio-teknopreneur. Selain itu, skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan institusi dan masyarakat.

Skripsi ini tidak terselesaikan tanpa dukungan, arahan, dan kerja sama berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. (c) Aza El Munadiyan, S.Si., M.M. AMIPR., Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti Dan Dosen Pembimbing Satu (I)
2. Ibu Indri Guslina, S.E., M.M. Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti
3. Ibu Rina Fatimah, S.Sos., M.Si., M.M. Sebagai Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti
4. Ibu Rita Mardiana, S.E., M.M. Sebagai Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti
5. Ibu Vivi Ristanti, S.KM., M.M. Sebagai Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti.
6. Ibu Lily Zulaeha., S.P., M.P. Sebagai Dosen Pembimbing Dua (2)



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

7. Seluruh Dosen STIM Budi Bakti yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama menempuh perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Juha dan Umi Awin dengan penuh rasa hormat dan rasa syukur yang mendalam, penulis menyampaikan ucapan terimakasih atas dukungan moral, spriritual, dan material yang senantiasa diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran mereka sebagai sumber inspirasi dan motivasi telah menjadi landasan penting bagi penulis. Doa yang tak henti-hentinya serta ketulusan kasih yang diberikan menjadi kekuatan yang mendorong penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat bapak dan umi lebih bangga karena telah berhasil mengantarkan putri bungsunya menyandang gelar sarjana pertama dikeluarga.
9. Dengan penuh rasa syukur skripsi ini saya persembahkan untuk kedua kakak laki – laki saya Yono hermawan dan Yogi suhanda serta kakak ipar Anita, Erna wati yang selalu memberikan dukungan motivasi, dan doa dalam setiap langkah perjuangan saya. Terimakasih atas semangat, perhatian, serta kepercayaan yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini. Semoga pencapaian ini juga menjadi kebahagiaan dan kebanggan untuk kita semua.
10. Penulis menyamapaikan apresiasi dan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi, dukungan, dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini. Meski tidak dapat disebutkan satu persatu, peran dan bantuan yang telah diberikan sangat berarti dan turut mendukung kelancaran serta keberhasilan penelitian ini.
11. Kepada biMBA AIUEO BKR yang sudah mendukung penulis dan kerja sama yang telah diberikan selama pelaksanaan penelitian. Kesediaan institusi untuk memberikan akses data, informasi serta fasilitas dalam proses pengumpulan data, sangat membantu kelancaran dan



keberhasilan penyusunan skripsi ini.

12. Terimakasih untuk seseorang dalam perjalanan hidup saya yang selalu hadir memberikan dukungan, perhatian, dan semangat di setiap proses yang penulis lalui. Terimakasih telah menjadi tempat berbagi cerita, penguat di saat lelah dan penyemangat disaat hampir menyerah. Semoga pencapaian ini pun menjadi kebahagiaan dan kebanggaan untukmu.
13. Terakhir, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang mendalam kepada diri sendiri, Yulia si anak perempuan bungsu, tidak pernah menyerah dalam menapaki masa perkuliahan dengan semangat, terimakasih telah bertahan sejauh ini dan telah kuat sampai detik ini. Saya bangga pada diri saya sendiri bagaimanapun kehidupanmu selanjutnya, hargailah dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah.

Besar harapan kami semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, institusi, dan masyarakat.

Bogor, Juni 2026

Penulis,

Yulia

41122002



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	
COVER DALAM	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
TANDA PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Hipotesis	5
1.6 Metodologi Penelitian.....	5
1.6.1 Metode Penelitian.....	5
1.6.2 Populasi	6
1.6.3 Sampel.....	6
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data	6
1.6.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	7
1.7 Penelitian Terdahulu	11
BAB II LANDASAN TEORI	17



2.1 Tinjauan Teoritis Mengenai Manajemen	17
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	17
2.1.2 Fungsi Manajemen.....	18
2.1.3 Ruang Lingkup Manajemen.....	18
2.2 Tinjauan Teoritis Tentang Manajemen Pemasaran.....	21
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	21
2.2.2 Fungsi Pemasaran.....	21
2.2.3 Ruang Lingkup Pemasaran	22
2.3 Tinjauan Teoritis Terhadap <i>Word Of Mouth</i> (X)	23
2.3.1 Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	23
2.3.2 Jenis -Jenis <i>Word of Mouth</i>	24
2.3.3 Indikator <i>Word Of Mouth</i>	25
2.4 Tinjauan Teoritis Terhadap Keputusan Wali Murid (Y).....	26
2.4.1 Keputusan Wali Murid Dalam Memilih Lembaga Pendidikan	26
2.4.2 Tujuan Keputusan Pembelian.....	27
2.4.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	28
2.4.4 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	29
2.4.5 Indikator Keputusan Pembelian	29
2.4 Hubungan Antara Variabel	30
2.5 Kerangka Berfikir	31
BAB III OBJEK PENELITIAN	32
3.1 Tinjauan Umum Objek Penelitian.....	32
3.1.1 Tinjauan Umum biMBA AIUEO BKR	32
3.2 Visi dan Misi Objek Peneliti.....	34
3.2.1 Visi dan Misi biMBA AIUEO BKR.....	34
3.3 Struktur Organisasi	35
3.3.1 Struktur Organisasi biMBA AIUEO BKR	35
3.4 Jabatan dan Tugas Wewenang.....	35
3.4.1 Jabatan dan Tugas Wewenang biMBA AIUEO BKR	35



3.5 Kegiatan Usaha biMBA BKR	36
3.6 Pelanggan atau Pemasok biMBA BKR	37
3.6.1 Pelanggan biMBA AIUEO	37
3.6.2 Pemasok biMBA AIUEO BKR	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Data Operasional Variabel	38
4.1.2 Dekskritif Data	41
4.1.3 Hasil Uji Statistik Dekskritif Responden	47
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data (Uji Validitas Dan Uji Reabilitas)	49
4.1.5 Hasil Pengujian Statistik	50
4.2 Pembahasan	52
4.2.1 Pembahasan Penelitian	52
4.2.2 Temuan Penelitian	52
4.2.3 Keterbatasan Penelitian	53
4.2.4 Implikasi Penelitian	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	
SURAT IZIN PENELITIAN	
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	