

DISERTASI

**PENGARUH REPUTASI, KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH DENGAN *E-WOM* DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PESERTA DIDIK SEKOLAH
PRAMUGARI ANGGOTA HIMPUNAN PENYELENGGARA
PENDIDIKAN PRAMUGARI PRAMUGARA DAN
AIRLINE STAF (HIP4S) WILAYAH DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF REPUTATION, QUALITY OF INFORMATION AND
PROMOTION ON CHOOSING DECISIONS WITH E-WOM AND TRUST
AS INTERVENING VARIABLES IN STUDENTS SCHOOL OF
MEMBERS ASSOCIATION OF EDUCATION
PROVIDERS STEWCHETTEEN AND
AIRLINE STAFF (HIP4S)
SPECIAL REGION
YOGYAKARTA*



Oleh:

ANDI KURNIAWAN
12712000010

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

DISERTASI

**PENGARUH REPUTASI, KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH DENGAN *E-WOM* DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PESERTA DIDIK SEKOLAH
PRAMUGARI ANGGOTA HIMPUNAN PENYELENGGARA
PENDIDIKAN PRAMUGARI PRAMUGARA DAN
AIRLINE STAF (HIP4S) WILAYAH DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF REPUTATION, QUALITY OF INFORMATION AND
PROMOTION ON CHOOSING DECISIONS WITH E-WOM AND TRUST
AS INTERVENING VARIABLES IN STUDENTS SCHOOL OF
MEMBERS ASSOCIATION OF EDUCATION
PROVIDERS STEWCHEETEN AND
AIRLINE STAFF (HIP4S)
SPECIAL REGION
YOGYAKARTA*



Oleh:

ANDI KURNIAWAN
12712000010

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PENGARUH REPUTASI, KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH DENGAN E-WOM DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PESERTA DIDIK SEKOLAH
PRAMUGARI ANGGOTA HIMPUNAN PENYELENGGARA
PENDIDIKAN PRAMUGARI PRAMUGARA DAN
AIRLINE STAF (HIP4S) WILAYAH DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF REPUTATION, QUALITY OF INFORMATION AND
PROMOTION ON CHOOSING DECISIONS WITH E-WOM AND TRUST
AS INTERVENING VARIABLES IN STUDENTS SCHOOL OF
MEMBERS ASSOCIATION OF EDUCATION
PROVIDERS STEWCHETTEEN AND
AIRLINE STAFF (HIP4S)
SPECIAL REGION
YOGYAKARTA*

DISERTASI

**Untuk Memperoleh Gelar Doktor
Dalam Program Studi Ilmu Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh:

**ANDI KURNIAWAN
1271200010**

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH REPUTASI, KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH DENGAN *E-WOM* DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PESERTA DIDIK SEKOLAH PRAMUGARI
ANGGOTA HIMPUNAN PENYELENGGARA PENDIDIKAN PRAMUGARI
PRAMUGARA DAN AIRLINE STAF (*HIP4S*) WILAYAH DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF REPUTATION, QUALITY OF INFORMATION AND
PROMOTION ON CHOOSING DECISIONS WITH E-WOM AND TRUST AS
INTERVENING VARIABLES IN STUDENTS SCHOOL OF MEMBERS ASSOCIATION
OF EDUCATION PROVIDERS STEWCHETTEEN AND AIRLINE STAFF (HIP4S)
SPECIAL REGION YOGYAKARTA*

Oleh :

ANDI KURNIAWAN

NIM : 1272000010

Promotor

Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., C.M.A., C.P.A

Ko Promotor

Dr. H. Abdul Halik, MM

Mengetahui

Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak., MS., CA., C.P.A

**PENGARUH REPUTASI, KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH DENGAN *E-WOM* DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PESERTA DIDIK SEKOLAH PRAMUGARI ANGGOTA
HIMPUNAN PENYELENGGARA PENDIDIKAN PRAMUGARI PRAMUGARA DAN
AIRLINE STAF (HIP4S) WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Oleh :
ANDI KURNIAWAN
NIM : 1272000010

Disertasi Ini Telah Diuji terbuka pada tanggal 24 Maret 2023
Oleh Panitia Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

TIM PENGUJI DISERTASI,

Ketua / Promotor : Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., C.M.A., C.P.A

Sekretaris : Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak, CA

Ko Promotor : Dr. H. Abdul Halik, M.M.

Anggota : Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak., M.S., C.A., C.P.A.

Prof. Dr. Sukei, M.M.

Prof. Dr. Made Warka, MH

Prof. Dr. Agus Sukrisyanto, MS

Dr. Nanis Susanti, MM

Dr . Endah Budiarti, M.Si

[Handwritten signatures of the examination committee members]

Mengetahui :

Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



[Handwritten signature]
Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak., M.S., C.A., C.P.A.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Kurniawan
NIM : 1272000010
Program : Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyatakan bahwa “Disertasi” yang saya buat dengan judul

**PENGARUH REPUTASI, KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH DENGAN *E-WOM* DAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PESERTA
DIDIK SEKOLAH PRAMUGARI ANGGOTA HIMPUNAN
PENYELENGGARA PENDIDIKAN PRAMUGARI PRAMUGARA DAN
AIRLINE STAF (HIP4S) WILAYAH DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “Duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik DOKTOR yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 16 Mei 2023



Andi Kurniawan



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Kurniawan
NBI/ NPM : 1272000010
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi
Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**PENGARUH REPUTASI, KUALITAS INFORMASI DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH DENGAN E-WOM DAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PESERTA
DIDIK SEKOLAH PRAMUGARI ANGGOTA HIMPUNAN
PENYELENGGARA PENDIDIKAN PRAMUGARI PRAMUGARA DAN
AIRLINE STAF (HIP4S) WILAYAH DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 16 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Andi Kurniawan

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan finalisasi disertasi ini yang berjudul Pengaruh Reputasi Kualitas Informasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Dengan *E-Wom* Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Peserta Didik Sekolah Pramugari Anggota Himpunan Penyelenggara Pendidikan Pramugari Pramugara Dan Airline Staf (Hip4s) Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan untuk memenuhi persyaratan akhir studi jenjang Strata-3 Program Doktor Ilmu Ekonomi Pascasarjana Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih memerlukan banyak bimbingan, arahan, dorongan dan doa. Pada kesempatan ini penulis dengan hati tulus mengucapkan terima kasih yang tiada terhingga kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., C.M.A C.P.A sebagai Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sekaligus sebagai Promotor pada ujian disertasi ini yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat serta kesediaan meluangkan waktu guna mencermati dan memberikan masukan kepada penulis dalam rangka penyelesaian penulisan disertasi ini.
2. Dr. H. Abdul Halik, MM sebagai Ko-Promotor pada ujian disertasi ini yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat serta kesediaan meluangkan waktu guna mencermati dan memberikan masukan kepada penulis dalam rangka penyelesaian penulisan disertasi ini.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si.,Ak.,CA sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sekaligus penguji pada ujian disertasi ini dengan kearifan, keikhlasan dan keluasan wawasannya sebagai ilmuwan telah memberikan pengayaan dalam berpikir pada penyusunan disertasi ini.
4. Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak.MS.,CA.,CPA sebagai Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sekaligus sebagai ketua penguji pada ujian disertasi ini dengan kearifan, keikhlasan dan keluasan wawasannya sebagai ilmuwan telah memberikan pengayaan dalam berpikir pada penyusunan disertasi ini.
5. Prof. Dr. Sukei, MM, sebagai penguji pada ujian disertasi ini dengan kearifan, keikhlasan dan keluasan wawasannya sebagai ilmuwan telah memberikan pengayaan dalam berpikir pada penyusunan disertasi ini
6. Dr. Nanis Susanti, MM, sebagai penguji pada ujian disertasi ini dengan kearifan, keikhlasan dan keluasan wawasannya sebagai ilmuwan telah memberikan pengayaan dalam berpikir pada penyusunan disertasi ini.

7. Prof. Dr. Made Warka, MH, sebagai penguji pada ujian disertasi ini dengan kearifan, keikhlasan dan keluasan wawasannya sebagai ilmuwan telah memberikan pengayaan dalam berpikir pada penyusunan disertasi ini.
8. Prof. Dr. Agus Sukrisyanto, MS, sebagai penguji pada ujian disertasi ini dengan kearifan, keikhlasan dan keluasan wawasannya sebagai ilmuwan telah memberikan pengayaan dalam berpikir pada penyusunan disertasi ini.
9. Dr. Endah Budiarti, M.Si, sebagai penguji pada ujian disertasi ini dengan kearifan, keikhlasan dan keluasan wawasannya sebagai ilmuwan telah memberikan pengayaan dalam berpikir pada penyusunan disertasi ini.
10. Para dosen Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
11. Seluruh karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang dengan ketekunannya memberikan bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
12. Keluarga tercinta atas dukungan dan doanya yang banyak memberikan bantuan dan doa sehingga disertasi ini dapat diselesaikan.
13. Semua pihak tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangsih dan turut membantu dalam menyelesaikan disertasi ini.

Penulis menyadari bahwa ini memiliki kekurangan dan keterbatasan serta jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapakan saran dan masukan demi kesempurnaannya.

Surabaya, Maret 2023

Penulis

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara reputasi, kualitas informasi, promosi, *e-wom*, kepercayaan terhadap keputusan memilih Sekolah Pramugari anggota Himpunan Penyelenggara Pendidikan Pramugari Pramugara dan Airline Staf (HIP4S) Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam penelitian ini terdapat enam variabel yang diteliti yang terdiri dari tiga variabel bebas (variabel eksogen) yaitu reputasi (X1), kualitas informasi (X2), promosi (X3). Variabel terikat (Variabel endogen) yaitu keputusan peserta didik memilih sekolah pramugari (Y). Variabel intervening (Z) yaitu *e-wom* (Z1) dan kepercayaan (Z2).

Populasi penelitian ini adalah populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik sekolah pramugari Himpunan Penyelenggara Pendidikan Pramugari Pramugara dan Airline Staf (HIP4S) Wilayah Daerah Intimewa Yogyakarta yang mengambil Program Profesi 1 tahun. Sampel sebanyak 168 dipilih dengan metode proporsional sampling. Hipotesa diuji menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan bantuan program AMOS 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel reputasi (X1) mempengaruhi secara signifikan pada *e-wom* (Z1) karena signifikansi C.R (4,283) > 1,96 dan nilai probabilitas = 0.000 < 0,05. Variabel reputasi (X1) mempengaruhi secara signifikan pada Kepercayaan (Z2) karena signifikansi C.R (4,585) > 1,96 dan nilai probabilitas = 0.000 < 0,05. Variabel reputasi (X1) mempengaruhi secara signifikan pada keputusan peserta didik memilih sekolah pramugari (Y) karena signifikansi C.R (2,755) > 1,96 dan nilai probabilitas = 0.006 < 0,05

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas informasi (X2) mempengaruhi secara signifikan pada *e-wom* (Z1) karena signifikansi C.R (2,351) > 1,96 dan nilai probabilitas = 0.019 < 0,05. Variabel kualitas informasi (X2) mempengaruhi secara signifikan pada kepercayaan (Z2) karena signifikansi C.R (2,854) > 1,96 dan nilai probabilitas = 0.004 < 0,05. Variabel kualitas informasi (X2) mempengaruhi secara signifikan pada keputusan peserta didik memilih sekolah pramugari (Y) karena signifikansi C.R (2,193) > 1,96 dan nilai probabilitas = 0.028 < 0,05.

Hasil penelitian ini menunjukkan Variabel Promosi (X3) mempengaruhi secara signifikan pada *e-wom* (Z1) karena signifikansi C.R (2,024) > 1,96 dan nilai probabilitas = 0.043 < 0,05. Variabel Promosi (X3) mempengaruhi secara signifikan pada Kepercayaan (Z2) karena signifikansi C.R (3,670) > 1,96 dan nilai probabilitas = 0.000 < 0,05. Variabel Promosi (X3) berpengaruh secara signifikan pada keputusan peserta didik memilih sekolah pramugari (Y) karena signifikansi

C.R (5,377) > 1,96 dan nilai probabilitas = 0.000 < 0,05, Variabel *e-wom* (Z1) mempengaruhi secara signifikan pada keputusan peserta didik memilih sekolah (Y) karena signifikansi C.R (2,763) > 1,96 dan nilai probabilitas = 0.006 < 0,05. Variabel kepercayaan (Z2) mempengaruhi secara signifikan pada keputusan peserta didik memilih sekolah (Y) karena signifikansi C.R (3,355) > 1,96 dan nilai probabilitas = 0.000 < 0,05.

Hasil penelitian terkait dengan pengembangan *Theory of Reasoned Action* (TRA) menyimpulkan bahwa variabel *e-wom* dan kepercayaan dapat memediasi antara reputasi, kualitas informasi, dan promosi terhadap keputusan siswa memilih sekolah secara signifikan, sehingga dapat disimpulkan Pemilihan model dalam pengembangan *Theory of Reasoned Action* (TRA) dalam penelitian ini tepat.

Hasil penelitian terkait kebaruan dalam penelitian ini dengan menambahkan indikator *reability* (dapat diandalkan) pada variabel kualitas informasi, sehingga indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi dalam penelitian ini meliputi: *accurate* (akurat), *timelines* (tepat waktu), *relevance* (relevan), *completeness* (lengkap), dan *reability* (dapat diandalkan). Hasil penelitian menunjukkan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap *e-wom*, kepercayaan, dan keputusan peserta didik memilih sekolah pramugari.

Saran yang bisa diberikan dalam penelitian ini antara lain (1) Pengelola Sekolah Pramugari anggota Himpunan Penyelenggara Pendidikan Pramugari Pramugara dan Airline Staf (HIP4S) Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta perlu meningkatkan kualitas *e-wom*, meningkatkan kualitas kepercayaan, meningkatkan reputasi lembaga sekolah pramugari, meningkatkan kualitas informasi, dan meningkatkan kualitas promosi agar pesan yang disampaikan sesuai dengan visi misi sekolah pramugari. (2) Saran untuk peneliti yang akan datang : Penelitian ke depan bisa dengan mengembangkan lagi model *Theory of Reasoned Action* (TRA) terus sampai saat ini dikembangkan oleh para peneliti dalam implementasi di bidang manajemen pemasaran, karena berdasarkan penelitian ini teori ini sangat relevan dengan perilaku konsumen dalam hal melakukan keputusan memilih yang didahului dengan keputusan untuk memilih mana yang akan dibeli. Serta dalam pengembangan model *Theory of Reasoned Action* (TRA) penelitian ke depan bisa mengembangkan variabel lain selain variabel reputasi, kualitas informasi, dan promosi seperti harga, status akreditasi, mengembangkan *digital marketing* seperti *endorse* dan *hard selling* media sosial sehingga implementasi penggunaan *Theory of Reasoned Action* (TRA) semakin kokoh.

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of reputation, information quality, promotion, e-wom, trust on the decision to choose a Stewardess School as a member of the Association of Pramugari Pramugari Education Providers and Airline Staff (HIP4S) for the Special Region of Yogyakarta.

The population of this study was the population in this study were students of the flight attendant school of the Association for Stewardess and Airline Staff Education Providers (HIP4S) in the Special Region of Yogyakarta who took the 1-year Professional Program. A total of 168 samples were selected using the proportional sampling method. The hypothesis was tested using a structural equation model (SEM) with the help of the AMOS 26 program.

The results of this study indicate that (1) reputation has a significant effect on e-wom, (2) reputation has a significant effect on trust, (3) reputation has a significant effect on student decisions, (4) the quality of information has a significant effect on Students' e-wom, (5) the quality of information has a significant effect on student confidence, (6) the quality of information has a significantly affect student decisions, (7) promotion has a significant effect on e-wom, (8) promotion has a significant effect on students' decisions. significant effect on e-wom, (9) promotion has a positive and significant effect on students' decisions to choose schools, (10) E-wom has a significant effect on students' decisions to choose schools, (11) trust has a significant effect on students' decisions to choose.

The results of research related to the development of the Theory of Reasoned Action (TRA) conclude that the variables e-wom and trust can mediate between reputation, information quality, and promotion on students' decisions to choose schools significantly, so that it can be concluded that the selection of models in the development of Theory of Reasoned Action (TRA) in this study is appropriate.

The results of research related to novelty in this study by adding indicators of reliability (reliability) to the variable quality of information, so that the indicators used to measure the quality of information in this study include: accurate (accurate), timelines (on time), relevance (relevance), completeness (complete), and reliability (reliable). The results of the study show that the quality of information has a significant effect on e-wom, trust, and students' decisions in choosing a flight attendant school.

Keywords: *reputation, quality of information, promotion, e-wom, trust, decision to choose*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI	v
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI DISERTASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.4.2 Manfaat Praktis.....	17
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Manajemen Pemasaran	19
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	19
2.1.1.2 Filosofi Pemasaran	20
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	20
2.1.2.1 Pengertian Jasa	20
2.1.2.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	21
2.1.2.3 Konsep Bauran Pemasaran Jasa	21
2.1.2.4 Karakteristik dan Klasifikasi Jasa	24
2.1.3 Perilaku Konsumen	26
2.1.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen	26
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Konsumen	26
2.1.4 <i>Theory of Reason Action</i> (TRA)	28

2.1.5	Information Adoption Model (IAM).....	31
2.1.6	Keputusan Pembelian.....	32
	2.1.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	32
	2.1.6.2 Indikator Keputusan Pembelian	34
2.1.7	Reputasi.....	34
	2.1.7.1 Pengertian Reputasi.....	34
	2.1.7.2 Indikator Reputasi	34
2.1.8	Kualitas Informasi.....	34
	2.1.8.1 Pengertian Kualitas Informasi.....	34
	2.1.8.2 Indikator Kualitas Informasi	36
2.1.9	Promosi	37
	2.1.9.1 Pengertian Promosi	37
	2.1.9.2 Indikator Promosi.....	40
2.1.10	<i>Electronic Word of Mouth (EWOM)</i>	40
	2.10.1 Pengertian <i>Electronic Word of Mouth</i>	40
	2.10.2 Indikator <i>Electronic Word of Mouth</i>	41
2.1.11	Kepercayaan.....	42
	2.1.11.1 Pengertian Kepercayaan.....	42
	2.1.11.2 Indikator Kepercayaan	43
2.2	Penelitian Terdahulu	43
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....		61
3.1	Kerangka Proses Berpikir	61
3.2	Kerangka Konseptual	62
3.3	Hipotesis.....	62
BAB IV METODE PENELITIAN.....		71
4.1	Rancangan Penelitian.....	71
4.2	Populasi dan Sampel	71
	4.2.1 Populasi.....	71
	4.2.2 Sampel	72
	4.2.3 Teknik Sampling.....	73
4.3	Variabel Penelitian	73
4.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	74
4.5	Jenis Data dan Sumber Data	77
	4.5.1 Jenis Data	77
	4.5.2 Sumber Data	77
4.6	Teknik Pengumpulan Data.....	77
4.7	Pengukuran Variabel.....	78

4.8	Instrumen Penelitian.....	79
4.9	Uji Instrumen Penelitian	79
	4.9.1 Uji Validitas.....	79
	4.9.2 Uji Reliabilitas.....	79
4.10	Tehnik Analisis Data.....	80
	4.10.1 Analisis Data Deskriptif.....	80
	4.10.2 Analisis Data Inferensial.....	80
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN		87
5.1	Data Penelitian	87
	5.1.1 Diskripsi Karakteristik Responden.....	87
	5.1.1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
	5.1.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lembaga Pendidikan	88
	5.1.2 Analisis Diskriptif Tanggapan Responden.....	88
	5.1.2.1 Reputasi Lembaga (X1)	89
	5.1.2.2 Kualitas Informasi (X2)	90
	5.1.2.3 Promosi (X3).....	90
	5.1.2.4 <i>E-Wom</i> (Z1).....	92
	5.1.2.4 <i>E-Wom</i> (Z1).....	92
	5.1.2.5 Kepercayaan (Z2).....	93
	5.1.1.6 Keputusan Peserta Didik Memilih Sekolah (Y).....	88
5.2	Analisis dan Hasil Analisis Data.....	95
	5.2.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian	95
	5.2.1.1 Hasil Uji Validitas	95
	5.2.1.1.1 Reputasi Lembaga (X1)	95
	5.2.1.1.2 Kualitas Informasi (X2)	96
	5.2.1.1.3 Promosi (X3).....	96
	5.2.1.1.4 <i>E-Wom</i> (Z1).....	97
	5.2.1.1.5 Kepercayaan (Z2)	97
	5.2.1.1.5 Keputusan Peserta Didik Memilih Sekolah (Y).....	98
	5.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	98
	5.2.2 Hasil Uji Evaluasi Asumsi SEM	99
	5.2.3 Penilaian Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> <i>Full Structural Model</i>	100
	5.2.4 Hasil Uji Path Analysis	104
	5.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	106

BAB VI PEMBAHASAN.....	111
6.1 Pembahasan Hipotesis.....	111
6.1.1 Pengaruh Reputasi Terhadap <i>E-WOM</i>	111
6.1.2 Pengaruh Reputasi Terhadap Kepercayaan	113
6.1.3 Pengaruh Reputasi Terhadap Keputusan Peserta Didik Memilih Sekolah	115
6.1.4 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap <i>E-WOM</i>	116
6.1.5 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepercayaan.....	118
6.1.6 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Peserta Didik Memilih Sekolah	119
6.1.7 Pengaruh Promosi Terhadap <i>E-WOM</i>	120
6.1.8 Pengaruh Promosi Terhadap Kepercayaan	122
6.1.9 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Peserta Didik Memilih Sekolah	123
6.1.10 Pengaruh <i>E-WOM</i> Terhadap Keputusan Peserta Didik Memilih Sekolah	124
6.1.11 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Peserta Didik Memilih Sekolah	126
6.2 Implikasi Penelitian.....	127
6.2.1 Implikasi Teoritis	127
6.2.3 Implikasi Praktis.....	129
6.2.3 Kontribusi Bagi Pengembangan Ilmu Ekonomi.....	130
BAB VII PENUTUP	111
7.1 Simpulan	133
7.2 Saran	135
7.2.1 Saran Untuk Sekolah Pramugari Anggota HIPS4 DIY.....	136
7.2.2 Saran Untuk Peneliti Yang Akan Datang.....	137
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN.....	157

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pendaftar Sekolah Pramugari Anggota HIP4S Di Wilayah DIY Selama 5 Tahun Terakhir	6
Tabel 4.1 Jumlah Siswa TA 2021/2022 Sekolah Pramugari Anggota HIP4S DIY	72
Tabel 4.2 Proporsi Sampel Siswa TA 2021/2022 Sekolah Pramugari Anggota HIP4S DIY	73
Tabel 4.3 Kriteria Penilaian Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	84
Tabel 5.1 Rekapitulasi Karakteristik Responden Penelitian	87
Tabel 5.2 Perhitungan Tanggapan Variabel Reputasi	89
Tabel 5.3 Perhitungan Tanggapan Variabel Kualitas Informasi	90
Tabel 5.4 Perhitungan Tanggapan Variabel Promosi.....	91
Tabel 5.5 Perhitungan Tanggapan Variabel <i>E-WOM</i>	92
Tabel 5.6 Perhitungan Tanggapan Variabel Kepercayaan	93
Tabel 5.7 Perhitungan Tanggapan Variabel Keputusan Peserta Didik Memilih Sekolah.....	94
Tabel 5.8 Nilai <i>Factor Loading</i> Indikator Variabel Reputasi	95
Tabel 5.9 Nilai <i>Factor Loading</i> Indikator Variabel Kualitas Informasi	96
Tabel 5.10 Nilai <i>Factor Loading</i> Indikator Variabel Promosi	96
Tabel 5.11 Nilai <i>Factor Loading</i> Indikator Variabel <i>E-WOM</i>	97
Tabel 5.12 Nilai <i>Factor Loading</i> Indikator Variabel Kepercayaan	97
Tabel 5.13 Nilai <i>Factor Loading</i> Indikator Variabel Keputusan Peserta Didik.....	98
Tabel 5.14 Hasil Uji Reliabilitas	98
Tabel 5.15 Hasil Uji Normalitas	99
Tabel 5.16 Hasil <i>Goodness of Fit</i> Model Pengukuran	101
Tabel 5.17 Hasil Goodness of Fit Model Pengukuran	103
Tabel 5.18 Hasil Analisis Jalur Path Analysis) Variabel X1, X2, X3, Z1 dan Y.....	104
Tabel 5.19 Hasil Analisis Jalur Path Analysis) Variabel X1, X2, X3, Z2 dan Y.....	105
Tabel 5.20 Hasil Pengujian Hipotesa	106

DAFTAR GRAFIK

Grafik.1.1 Data Jumlah Pendaftar Sekolah Pramugari Anggota HIP4S Di Wilayah DIY Selama 5 Tahun Terakhir	6
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Keterlibatan Variabel dalam <i>Theory of Reasoned Actio</i>	29
Gambar 2.2 Model Model Pengembangan <i>Theory of Reasoned Action</i>	30
Gambar 2.3 Model Pembuatan Keputusan.....	33
Gambar 3.1 Kerangka Proses Berpikir.....	61
Gambar 3.2 Kerangka Dasar Konseptual.....	62
Gambar 5.1 Karakteristik Responde Berdasar Jenis Kelamin.....	88
Gambar 5.2 Karakteristik Responde Berdasar Lembaga Pendidikan	88
Gambar 5.3 Model Persamaan Struktural (SEM) Sebelum Dimodifikasi	101
Gambar 5.4 Model Persamaan Struktural (SEM) Setelah Dimodifikasi.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Mapping Jurnal Penelitian	157
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	277
Lampiran 3	Rekap Data Sekolah Pramugari Anggota HIP4S DIY	289
Lampiran 4	Rekap Data Siswa Sekolah Pramugari Anggota HIP4S DIY	291
Lampiran 5	Rekap Data Hasil Kuesioner	297