

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh implementasi *words of mouth* pada Lembaga Pendidikan *English First* Semarang. Adapun pertanyaan pada penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kompetensi pendidik dan kompetensi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan *English First* Semarang, serta pengaruh kualitas layanan terhadap implementasi *words of mouth*. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 96 orang responden yang menjadi siswa *English First* minimal selama setahun dengan menggunakan tehnik *accidental sampling*.

Model yang dikembangkan pada penelitian ini terdiri dari dua variabel indepen yaitu kompetensi pendidik dan kompetensi tenaga kependidikan, variabel intervening yaitu kualitas layanan, dan implementasi *words of mouth* sebagai variabel dependen. Dengan menggunakan OLS, didapat hasil bahwa kompetensi tenaga pendidik berpengaruh pada kualitas layanan sebesar 0,246. Hal itu menandakan bahwa semakin tinggi kompetensi pendidik, maka semakin tinggi kualitas layanan. Kemudian kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh pada kualitas layanan sebesar 0,557. Hal itu menandakan bahwa semakin tinggi kompetensi tenaga kependidikan, maka akan semakin tinggi kualitas layanan. Dan kualitas layanan berpengaruh pada implementasi *words of mouth* sebesar 0,398. Hal itu menandakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan, maka akan semakin tinggi implementasi *words of mouth*.

Uji F dan R^2 menunjukkan bahwa hasil yang didapat telah sesuai dengan model. Kesimpulan pada penelitian ini adalah meningkatkan kompetensi tenaga pendidik dan kompetensi tenaga kependidikan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan yang berdampak terhadap peningkatan implementasi *words of mouth* pada siswa *English First* Semarang.

Kata kunci: Implementasi *Words Of Mouth*, Kualitas Layanan, Kompetensi Pendidik, Kompetensi Tenaga Kependidikan.