

ABSTRAKSI

Pihak pengelola SDI Hidayatullah perlu membangun rasa kepercayaan orang tua murid terhadap SDI Hidayatullah, karena orang tua murid tidak secara langsung dapat merasakan produk/ jasa yang diberikan oleh pihak sekolah. Produk/ jasa yang diberikan oleh pihak sekolah hanya dapat dirasakan secara langsung oleh anak-anak mereka. Karena itu pihak sekolah perlu mengetahui variabel-variabel apa saja yang perlu ditingkatkan agar orang tua murid tetap mempercayakan SDI Hidayatullah sebagai lembaga untuk mendidik anak-anak mereka dan memberikan produk/ jasa yang terbaik bagi anak-anak mereka sehingga dari rasa percaya tersebut dapat tercipta *Positive Words of Mouth* (WoM). Hal tersebut menimbulkan suatu pertanyaan tersebut dapat menimbulkan suatu pertanyaan: “Bagaimana menciptakan *Positive Words of Mouth* (WoM) melalui kepercayaan pelanggan”

Model penelitian ini mengajukan 4 hipotesis, yaitu: Nilai Pelanggan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pelanggan (hipotesis 1); Reputasi Sekolah berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pelanggan (hipotesis 2); Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pelanggan (hipotesis 3) dan Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap *Positive WoM* (hipotesis 4).

Teknik sampling menggunakan *accidental sampling* dimana penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja orang tua murid SDI Hidayatullah yang secara kebetulan dijumpai peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah responden adalah 105 responden. Teknik analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) dari paket software AMOS 16. Model penelitian yang diajukan dapat diterima dengan asumsi nilai dari *Standardized Residual Covariance* tidak ada yang melebihi $\pm 2,58$ dan nilai *Determinant of Covariance Matrix* 0,273

Pengukuran terhadap konstruk eksogen dan endogen di uji menggunakan analisis konfirmatori dan uji kelayakan full model dianalisis menggunakan SEM dimana nilai dari *Goodness of Fit* Chi square = 210,289; probabilitas = 0,074; GFI = 0,849; AGFI = 0,809; CFI = 0,978; TLI = 0,974; RMSEA = 0,039; CMIN / DF = 1,155. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa model yang diajukan dapat diterima.

Kata kunci : Nilai Pelanggan, Reputasi Sekolah, Kualitas Layanan, Kepercayaan Pelanggan dan *Positive Words of Mouth* (WoM)