

ABSTRAK

Pengaruh *Word of Mouth*, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Orang Tua dalam memilih pendidikan *Islamic Full Day School* di Pondok Pesantren Safinatul Huda Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *word of mouth*, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan orang tua dalam memilih pendidikan di Pondok Pesantren Safinatul Huda Surabaya, baik secara parsial dan simultan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 89 responden. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan software SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bahwa *Word of Mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua dengan hasil perhitungan t hitung sebesar 2,309 lebih besar dari t tabel (1,98698) dan $\text{sig } t$ (0,0023) < 5% (0,05). Secara parsial variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan t hitung 2,652 lebih besar dari t tabel (1,98698) dan $\text{sig } t$ (0,010) < 5% (0,05). Dan variabel Kualitas Pelayanan secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua dengan hasil perhitungan t hitung 2,162 > t tabel (1,98698) dan $\text{sig } t$ (0,033) < 0,05. Uji F dalam penelitian ini terlihat bahwa F hitung (6,508) > F tabel (3,10) dan $\text{sig } F$ (0,001^b) < 5% (0,05), menunjukkan bahwa variabel *Word of Mouth*, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih pendidikan di Pondok Pesantren Safinatul Huda Surabaya. Dan pada penelitian ini, ternyata variabel Fasilitas yang paling dominan mempengaruhi keputusan orang tua.

Kata Kunci : *Word of Mouth*, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The Effect of Word of Mouth, Facilities, and Service Quality on Parents' Decisions in choosing a full day school islamic education at Safinatul Huda Islamic Boarding School Surabaya

This study aims to determine the effect of word of mouth variables, facilities, and service quality on parents' decisions in choosing education at the Safinatul Huda Islamic Boarding School in Surabaya, both partially and simultaneously using a quantitative approach. The sample used in this study was 89 respondents. The test tool used was multiple linear regression analysis techniques with SPSS 26 software. The results of the study showed partially that Word of Mouth had a significant effect on the decisions of parents with the results of the t count calculation of 2.309 greater than t tables (1.98698) and sig t (0.0023) <5% (0.05). Partially, the facility variable significantly influences the decisions of parents. This is evidenced by the results of the calculation of t count 2.652 greater than t table (1.98698) and sig t (0.010) <5% (0.05). Service Quality variables partially also significantly influence the decisions of parents with the results of the calculation of t count 2.162 > t table (1.98698) and sig t (0.033) <0.05. The F test in this study shows that the calculated F (6.508) > F table (3.10) and sig F (0.001b) <5% (0.05), indicate that the variables Word of Mouth, Facilities, and Service Quality simultaneously significant effect on the decision of parents in choosing education at Pondok Pesantren Safinatul Huda Surabaya. And in this study, it turns out that the most dominant facility variable influences parents' decisions.

Keywords: *Word of Mouth, Facilities, and Service Quality.*