

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana meningkatkan keputusan memilih orang tua murid melalui kepercayaan yang dimediasi oleh *word of mouth*.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey yaitu dengan menggunakan kuesioner. Populasi penelitian adalah orang tua murid Sekolah Dasar Negeri 2 Wawotobi, dengan jumlah sample 159 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *sensus*. Metode Stuctural equation model digunakan untuk menganalisis semua hipotesis.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra, variabel Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan, variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih. Sedangkan variabel *word of mouth* memdiasi hubungan antara kepecaayaan dan keputusan memilih. Dari hasil penelitian diketahui bahwa untuk meningkatkan keputusan memilih orang tua murid dapat dilakukan dengan meningkatkan kepercayaan, citra sekolah serta *word of mouth*.

Kata kunci : *Word of Mouth*, Citra, Kepercayaan, keputusan pembelian

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how to improve the decision of choosing parents through trust mediated by word of mouth .

Methods of data collection in this study was conducted using a survey method is by using questionnaires . The study population was parents Wawotobi Elementary School 2 , with sample number 159 . The sampling method used in this study is a census method . Methods structural equation model was used to analyze all the hypotheses .

The results of the analysis of that variable menunjukkan word of mouth positive and significant effect on the image , image variable positive and significant effect on confidence , trust variable positive and significant effect on the decision to choose . While word of mouth memdiasi variable relationship between kepercayaan and the decision to choose . The survey results revealed that the decision to increase the parents choose to do with improving confidence , the image of the school as well as word of mouth .

Keywords : Word of Mouth , Image , trust, purchasing decisions