

ABSTRACT

This research intends to analyze the antecedent and consequent of word of mouth at Sultan Agung Islamic University. After distributing the relevant questionnaires among 99 students, all usable questionnaires are returned. Then the data collections are analyzed by using Structural Equation Modeling with SmartPLS 3 software. Research findings show that institution image has a positive significant effect on word of mouth and students' loyalty. Furthermore students' satisfaction has a positive significant effect on word of mouth and students' loyalty. In the same, word of mouth has a positive significant effect on loyalty. Moreover, Islamic academic culture moderates the correlation between students' satisfaction and word of mouth.

Keywords: Institution Image, Students' Satisfaction, Word of Mouth, Islamic Academic Culture, Loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa anteseden dan konsekuen *word of mouth* di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Setelah menyebarkan kuesioner yang relevan pada 99 karyawan yang menjadi sampel penelitian, maka semua kuesioner dikembalikan secara keseluruhan. Data yang terkumpul kemudian dianalisa menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan paket *software* SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra institusi berpengaruh secara positif signifikan terhadap *word of mouth* dan loyalitas. Demikian juga kepuasan mahasiswa berpengaruh secara positif signifikan terhadap *word of mouth* dan loyalitas. Hal yang sama juga terlihat pada *word of mouth* yang berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas. Selanjutnya budaya akademik Islami dapat memoderasi hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan *word of mouth* di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Kata kunci: Citra Institusi, Kepuasan Mahasiswa, *Word of Mouth*, Budaya Akademik Islami, Loyalitas