



Contents lists available at [Journal IICET](https://journal.iicet.org)
JPPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)
ISSN: 2502-8103 (Print) ISSN: 2477-8524 (Electronic)
Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi>



Word of mouth sebagai dampak student satisfaction pada system quality dan information quality dalam masa pandemi Covid 19

Kartika Imasari Tjiptodjojo
Universitas Kristen Maranatha, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Apr 20th, 2022
Revised May 29th, 2022
Accepted Aug 18th, 2022

Keyword:

System quality,
Information quality,
Student satisfaction,
Word of mouth

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis word of mouth sebagai dampak student satisfaction pada system quality dan information quality dalam masa pandemi Covid 19. Pengumpulan data dilakukan dengan survei. Metode yang digunakan adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta dengan akreditasi A atau Unggul di Kota Bandung yang telah menempuh pendidikan minimal 1 (satu) semester sebanyak 200 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh system quality terhadap student satisfaction, terdapat pengaruh information quality terhadap student satisfaction serta terdapat pengaruh student satisfaction terhadap word of mouth.



© 2022 The Authors. Published by IICET.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Kartika Imasari Tjiptodjojo,
Universitas Kristen Maranatha
Email: kartika.it@eco.maranatha.edu

Introduction

Masa pandemi Covid 19 yang telah terjadi selama dua tahun terakhir telah menyebabkan banyak terjadinya pembatasan kegiatan dan aktivitas dalam masyarakat, dimana salah satunya yang cukup terdampak adalah aktivitas pembelajaran dalam dunia pendidikan. Banyak lembaga pendidikan yang tidak siap mengalami perubahan dari pembelajaran luring menjadi daring sehingga terjadi munculnya banyak permasalahan yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan dari berbagai elemen masyarakat. Salah satu lembaga pendidikan yang mengalami dampak dari pandemi Covid 19 adalah Perguruan Tinggi Swasta. Perguruan Tinggi Swasta didirikan dan/ atau diselenggarakan oleh masyarakat serta memberikan gelar akademis dalam berbagai bidang. (Pendidikan tinggi, 2012)

Dampak signifikan yang dirasakan oleh Perguruan Tinggi Swasta adalah semakin menurunnya jumlah peminat atau jumlah mahasiswa yang mendaftar jika dibandingkan sebelum wabah pandemi Covid 19. Widhoroso (2021) dalam situs Media Indonesia memaparkan bahwa pandemi Covid 19 telah menimbulkan dampak terhadap menurunnya jumlah mahasiswa baru pada Perguruan Tinggi Swasta dimana penurunan tersebut mencapai 20-30%. Berdasarkan data Statistik Pendidikan Tinggi pada tahun 2020 (Kemenristekdikti, 2020) sedangkan jumlah mahasiswa yang mendaftar pada Perguruan Tinggi Swasta berjumlah 1.068.912 dimana jumlah ini lebih rendah dibandingkan jumlah mahasiswa yang terdaftar pada tahun 2019 yaitu sebesar 1.084.634. (Kemenristekdikti, 2019). Kondisi ini tentu saja menyulitkan bagi Perguruan Tinggi Swasta untuk terus dapat bertahan karena biaya operasional penyelenggaraan pendidikan sangat tergantung pada jumlah mahasiswa yang mendaftar dan berkuliah.

Ketidakpastian dalam masa pandemi Covid 19 serta kurangnya persiapan Perguruan Tinggi dalam menghadapi perubahan sistem pembelajaran menjadi salah satu penyebab terbesar menurunnya jumlah mahasiswa. Perguruan Tinggi Swasta harus berlomba dengan waktu dan keadaan untuk dapat tetap menyelenggarakan pembelajaran bagi mahasiswa sesuai dengan janji serta visi dan misi agar mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan tidak menyampaikan word of mouth yang negatif sebagai bentuk kekecewaan dan ketidakpuasan yang dirasakan. Beberapa temuan dari penelitian terdahulu seperti Dora et al. (2019), Teo & Soutar (2012), Palmer et al. (2011) juga menunjukkan bahwa ketidakpuasan yang dirasakan oleh mahasiswa akibat tidak terpenuhinya harapan dasar mendorong penyampaian word of mouth yang negatif

Word of mouth merupakan salah satu bentuk informasi pemasaran yang dianggap kredibel dan sangat memengaruhi faktor pilihan konsumen dalam keputusan pembelian, beralih layanan serta persepsi konsumen mengenai produk dan jasa. Word of mouth terkadang dianggap lebih efektif dibandingkan bentuk informasi pemasaran lainnya seperti penjualan pribadi dan iklan. (Kundu & Raja, 2017). Kekuatan serta efektifitas yang dimiliki oleh word of mouth inilah yang mendorong kepercayaan bahwa penyampaian word of mouth yang negatif akan mengakibatkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat dimana akan berujung pada menurunnya minat dari para calon mahasiswa untuk masuk dan mendaftar pada sebuah Perguruan Tinggi. Akan tetapi kondisi ini dapat dihindari bahkan diatasi melalui pemenuhan dan peningkatan dari kualitas yang diberikan.

Mahasiswa yang merasakan dan mendapatkan kualitas pendidikan yang melebihi harapannya akan merasakan kepuasan. Kepuasan ini akan mendorong mahasiswa secara aktif dan sukarela untuk memberikan respon serta menyampaikan pesan yang positif. Respon dan penyampaian pesan secara positif dapat menjadi sebuah promosi efektif yang sangat membantu dalam memulihkan kondisi yang sedang dialami oleh hampir sebagian besar Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia. Dengan kata lain penyampaian pesan dalam bentuk word of mouth memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan perilaku dimana hal ini menjadi sebuah dorongan bagi Perguruan Tinggi Swasta untuk dapat meningkatkan layanan kepada mahasiswa. Kualitas dalam jasa pendidikan merupakan fokus utama yang harus tertuang dalam penyusunan dan pelaksanaan dari sebuah konsep strategis bisnis. Dalam masa pandemi Covid 19, penyusunan dan pelaksanaan konsep strategi bisnis dalam dunia pendidikan khususnya Perguruan Tinggi Swasta perlu difokuskan pada peningkatan dari kualitas sistem dan informasi.

System Quality merujuk pada perpaduan antara perangkat keras dan lunak dalam sebuah sistem informasi (Purwanto & Pawirosumarto, 2017) oleh karena itu kualitas dari sebuah sistem sangat bergantung dan didukung oleh kualitas teknologi yang baik. Studi dari Widiastuti et al. (2019) mengungkapkan bahwa kualitas sistem merupakan fenomena keragaman sistem dimana keragaman sistem yang diperuntukkan untuk mengukur kualitas dari sistem teknologi informasinya. Dalam masa pandemi Covid 19, keberadaan teknologi dalam menunjang kualitas sistem dari Perguruan Tinggi Swasta sangat mutlak diperlukan dimana hampir seluruh aktivitas dan kegiatan pembelajaran dilakukan secara daring sehingga kualitas sistem yang baik dapat mendorong kepuasan bagi pengguna khususnya mahasiswa. Hal ini menjadi berbanding terbalik jika dibandingkan dengan masa sebelum terjadinya pandemi Covid 19 dimana kualitas sistem tidak hanya tergantung dari teknologi yang digunakan namun juga pada sumber daya manusia yang menjalankannya.

Sistem yang ditunjang oleh keberadaan teknologi yang modern akan mendorong penyajian informasi yang mudah untuk dipahami sehingga penggunaan dari sistem informasi akan menjadi lebih efektif serta mampu untuk meningkatkan kinerja dari kualitas sistem. Kinerja kualitas sistem yang tinggi akan menghasilkan informasi yang memiliki kualitas yang tinggi. Informasi yang memiliki kualitas tinggi akan membantu organisasi dalam pengelolaan proses bisnis, membuat keputusan serta meningkatkan kinerja organisasi. (Al-Mamary et al., 2014). Hal ini mendorong Perguruan Tinggi Swasta untuk terus meningkatkan system quality dan information quality sebagai bagian dari peningkatan kualitas sistem informasi akademik secara keseluruhan. Peningkatan kualitas sistem informasi akademik ini pada akhirnya diharapkan akan dapat membantu mahasiswa untuk mengakses secara mandiri berbagai kebutuhan informasi dan layanan dengan lebih maksimal.

Berdasarkan pada fenomena yang telah disampaikan pada latar belakang maka dapat dirumuskan tujuan penelitian diantaranya adalah (1) untuk menjelaskan apakah system quality berpengaruh terhadap student satisfaction. (2) untuk menjelaskan apakah information quality berpengaruh terhadap student satisfaction. (3) untuk menjelaskan apakah student satisfaction berpengaruh terhadap word of mouth.

Method

Penelitian ini merupakan bentuk dari penelitian kausal yang bertujuan untuk membangun hubungan sebab akibat antara variabel. (Sekaran & Bougie, 2016). Pengumpulan data dilakukan secara langsung melalui pengumpulan data primer dan dilakukan melalui metode survei. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Metode non probability sampling merupakan desain pengambilan sampel di mana elemen dalam populasi tidak memiliki peluang yang diketahui atau ditentukan sebelumnya untuk dipilih sebagai subjek sampel sedangkan teknik purposive sampling merupakan sebuah desain dari non probability sampling di mana informasi yang diperlukan dikumpulkan dari target khusus atau spesifik atau kelompok orang atas dasar rasional. (Sekaran & Bougie, 2016).

Populasi pada penelitian ini merupakan mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Bandung yang telah menempuh pendidikan minimal 1 (satu) semester sedangkan sampel pada penelitian ini merupakan mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta dengan akreditasi A atau Unggul di Kota Bandung yang telah menempuh pendidikan minimal 1 (satu) semester. Pemilihan sampel ini didasarkan pada pertimbangan bahwa hampir seluruh Perguruan Tinggi Swasta yang memiliki akreditasi A atau Unggul pada LLDIKTI IV wilayah Jawa Barat dan Banten berada di Kota Bandung. Jumlah sampel paling sedikit yang direkomendasikan dalam penelitian yang menggunakan structural equation modeling (SEM) adalah sebanyak 100 atau 200 responden. (Wolf et al., 2013). Banyaknya sampel pada penelitian berjumlah 200 responden yang akan terbagi pada Perguruan Tinggi Swasta yang memiliki akreditasi A atau Unggul di Kota Bandung.

Metode pengujian data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM). Structural Equation Modeling (SEM) menyediakan teknik estimasi yang tepat dan paling efisien untuk serangkaian persamaan regresi berganda terpisah yang diestimasi secara bersamaan. (Hair et al., 2019). Dalam penelitian ini dikembangkan paradigma dari model penelitian yang berfokus pada system quality dan information quality sebagai variabel bebas, student satisfaction sebagai variabel antara dan word of mouth sebagai variabel terikat. System quality memiliki dimensi pengukuran yang diadaptasi dari DeLone & McLean (2003) yaitu usability, availability, reliability, adaptability, response time. Information quality memiliki dimensi pengukuran yang diadaptasi dari DeLone & McLean (2003) yaitu personalized, complete, relevant, easy to understand, secure. Student satisfaction memiliki dimensi pengukuran yang diadaptasi dari DeLone & McLean (2003) yaitu repeat purchases, repeat visits, user surveys. Word of mouth memiliki dimensi pengukuran yang diadaptasi dari Taghizadeh et al. (2012) yaitu recommendation, encouragement, information.

Results and Discussions

Hasil penelitian dari pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi Lisrel 8.8. Berikut ini merupakan profil dari 200 responden berdasarkan jenis kelamin, usia, telah menempuh pendidikan minimal 1 (satu) semester serta asal Perguruan Tinggi Swasta.

Table 1. Profil Responden

Karakteristik	Profil	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	88	44%
	Wanita	112	56%
Usia	≤19 tahun	103	51.5%
	20-22 tahun	81	40.5%
	23-25 tahun	16	8%
	≥26 tahun	0	0%
Telah menempuh pendidikan min. 1 (satu) semester	Ya	200	100%
	Tidak	0	0%
Asal Perguruan Tinggi Swasta	Universitas Telkom	40	20%
	Universitas Widyatama	40	20%
	Universitas Pasundan	40	20%
	Universitas Katolik Parahyangan	40	20%
	Universitas Islam Bandung	40	20%

Sumber: Pengolahan Data 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa jenis kelamin wanita memiliki jumlah terbanyak yaitu sebanyak 112 responden atau sebesar 56% dibandingkan jenis kelamin pria yaitu sebanyak 88 responden atau sebesar 44%. Hal ini dikarenakan jumlah mahasiswa lebih banyak dibandingkan jumlah mahasiswa. Data Statistik Pendidikan Tinggi tahun 2020 menunjukkan bahwa sebanyak 1.213.815 mahasiswa baru berjenis kelamin wanita sedangkan sebanyak 949.866 berjenis kelamin pria sehingga mahasiswi mempunyai jumlah lebih banyak dibandingkan mahasiswa. Berdasarkan karakteristik usia, responden terbanyak berada pada usia ≤19

tahun dimana mahasiswa yang telah berkuliah minimal 1 (satu) semester mendominasi pengisian kuesioner. Mahasiswa yang telah menempuh pendidikan minimal 1 (satu) semester juga dianggap telah memenuhi kriteria sebagai responden karena dianggap telah memperoleh dan merasakan layanan yang diberikan oleh institusi. Berdasarkan karakteristik asal Perguruan Tinggi Swasta, mahasiswa yang menjadi responden dibagi secara merata pada Perguruan Tinggi Swasta yang mempunyai akreditasi A atau Unggul di Kota Bandung yaitu Universitas Telkom, Universitas Widyatama, Universitas Pasundan, Universitas Katolik Parahyangan dan Universitas Islam Bandung.

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan aplikasi Lisrel 8.8 diperoleh hasil dari pengujian validitas, reliabilitas, goodness of fit serta hipotesis.

Table 2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Indikator	Factor Loadings	t-value	Construct Reliability (CR)	Variance Extracted (VE)	Interpretasi
System Quality 1	.90	16.04	.92	0.69	Valid dan Reliabel
System Quality 2	.77	12.62			
System Quality 3	.82	13.85			
System Quality 4	.88	15.55			
System Quality 5	.79	12.97			
Information Quality 1	.75	11.99	.88	.59	Valid dan Reliabel
Information Quality 2	.73	11.46			
Information Quality 3	.79	12.91			
Information Quality 4	.70	10.92			
Information Quality 5	.87	14.77			
Student Satisfaction 1	.87		.88	.71	Valid dan Reliabel
Student Satisfaction 2	.81	13.98			
Student Satisfaction 3	.85	15.02			
Word of Mouth 1	.88		.90	.75	Valid dan Reliabel
Word of Mouth 1	.84	15.25			
Word of Mouth 1	.88	16.40			

Sumber: Pengolahan Data 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa tiap indikator dari system quality, information quality, student satisfaction dan word of mouth telah memenuhi syarat atau ketentuan dalam pengujian validitas yaitu memiliki faktor loading diatas .50. Selain kriteria faktor loading, pengujian validitas juga mempertimbangkan uji t dimana nilai t-value lebih besar dari nilai t-table yaitu sebesar 1.96 sebagai kriteria atau syarat yang baik dalam validitas. Dalam pengujian reliabilitas, tiap indikator dari system quality, information quality, student satisfaction dan word of mouth telah memenuhi syarat atau ketentuan yaitu memiliki nilai Construct Reliability (CR) $\geq .70$ serta memiliki nilai Variance Extracted (VE) $\geq .50$.

Table 3. Goodness of Fit

Kriteria	Nilai Kritis	Hasil Pengujian	Interpretasi
Absolut Fit Measure			
Chi-Square	diharapkan kecil	205.27	Bad Fit
Probabilitas Chi-Square	$\geq .05$	.00	Bad Fit
GFI	$\geq .90$	.89	Fit
RMSEA	$\leq .08$	.07	Good Fit
RMR	$\leq .05$	.05	Good Fit
Incremental Fit Measure			
AGFI	$\geq .90$	.84	Fit
NFI	$\geq .90$	.95	Good Fit
CFI	$\geq .90$	.97	Good Fit
IFI	$\geq .90$	.97	Good Fit
RFI	$\geq .90$	.94	Good Fit
Parsimonious Fit Measure			
PNFI	$\geq .60$	.79	Good Fit
PGFI	$\geq .60$	.65	Good Fit

Sumber: Pengolahan Data 2022

Tabel 3 menunjukkan bahwa goodness of fit dalam Structural Equation Modeling (SEM) telah memenuhi kriteria yang ditetapkan baik untuk Absolut Fit Measure (Chi-Square, Probabilitas Chi-Square, GFI, RMSEA, RMR), Incremental Fit Measure (AGFI, NFI, CFI, IFI, RFI), Parsimonious Fit Measure (PNFI, PGFI). Hal ini terlihat dari hasil pengujian goodness of fit dibandingkan dengan nilai kritisnya dimana sebagian besar hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa model masuk dalam kategori good fit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh system quality dan information quality terhadap student satisfaction serta implikasinya pada word of mouth merupakan model yang baik dalam menggambarkan hubungan dari tiap variabel.

Table 4. Pengujian Hipotesis

Hubungan Variabel	Koefisien Jalur	t-value	t-table	R ²	Interpretasi
System Quality → Student Satisfaction	.25	3.63	1.96		Ho ditolak
Information Quality → Student Satisfaction	.51	6.81	1.96	.41	Ho ditolak
Student Satisfaction → Word of Mouth	.80	11.65	1.96	.64	Ho ditolak

Sumber: Pengolahan Data 2022

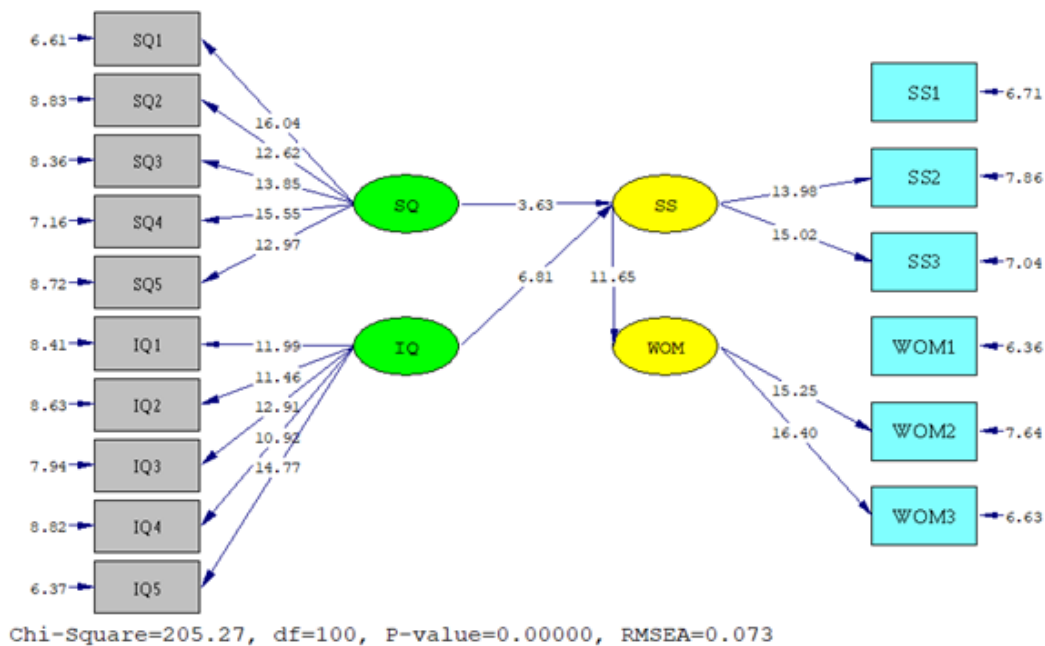


Figure 1. Model Structural Equation Modeling (SEM)

Model penelitian yang menunjukkan hubungan antara system quality dan information quality terhadap student satisfaction serta hubungan student satisfaction terhadap word of mouth dapat terlihat pada Tabel 4 dan Gambar 1. Tabel 4 menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis sebagai berikut: (1) Hubungan variabel system quality terhadap student satisfaction memiliki koefisien jalur sebesar .25 yang berarti bahwa setiap kenaikan dari system quality akan meningkatkan student satisfaction sebesar .25. Hubungan variabel system quality terhadap student satisfaction juga memiliki nilai t-value sebesar 3.63 dan nilai t-table sebesar 1.96. Nilai t-value yang lebih besar dibandingkan nilai t-table yaitu $3.63 > 1.96$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dimana hal ini berarti bahwa system quality berpengaruh terhadap student satisfaction. (2) Hubungan variabel information quality terhadap student satisfaction memiliki koefisien jalur sebesar .51 yang berarti bahwa setiap kenaikan dari information quality akan meningkatkan student satisfaction sebesar .51. Hubungan variabel information quality terhadap student satisfaction juga memiliki nilai t-value sebesar 6.81 dan nilai t-table sebesar 1.96. Nilai t-value yang lebih besar dibandingkan nilai t-table yaitu $6.81 > 1.96$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dimana hal ini berarti bahwa information quality berpengaruh terhadap student satisfaction. (3) Hubungan variabel student satisfaction terhadap word of mouth memiliki koefisien jalur sebesar .80 yang berarti bahwa setiap kenaikan dari student satisfaction akan meningkatkan word of mouth sebesar .80. Hubungan variabel student satisfaction terhadap word of mouth juga memiliki nilai t-value sebesar 11.65 dan nilai t-table sebesar 1.96. Nilai t-value yang lebih besar dibandingkan nilai t-table yaitu $11.65 > 1.96$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dimana hal ini berarti bahwa student satisfaction berpengaruh terhadap word of mouth. (4) Besar pengaruh system quality dan information quality terhadap student satisfaction adalah sebesar 0.41 atau 41% sedangkan nilai sebesar 0.59 atau 59% merupakan pengaruh dari faktor lain. (5) Besar

pengaruh antara variabel student satisfaction terhadap word of mouth adalah sebesar 0.64 atau 64% sedangkan nilai sebesar 0.36 atau 36% merupakan pengaruh dari faktor lain.

Berdasarkan hasil pengolahan data maka dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa semua hipotesis nol ditolak dimana hal ini berarti terdapat pengaruh antar variabel. Berikut ini adalah uraian dan pembahasan dari pengaruh antar variabel yang diuji.

Pengaruh system quality terhadap student satisfaction

System quality merupakan hal yang penting dalam proses dan aktivitas pembelajaran, terutama pada masa pandemi Covid 19 yang mendorong semua layanan dan informasi harus dapat diakses melalui sistem. Perguruan Tinggi Swasta khususnya yang telah mempunyai akreditasi A dan Unggul di Kota Bandung tentunya sangat menyadari akan kebutuhan dan pentingnya sistem yang berkualitas. Kualitas dari sistem tidak hanya sekedar sebagai suatu kebutuhan yang dibutuhkan pada kegiatan pembelajaran namun dipandang sebagai suatu keunggulan bersaing yang harus dimiliki oleh setiap institusi. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh antara system quality terhadap student satisfaction. Hal ini menjadi cerminan bahwa jika sebuah sistem memiliki kualitas yang baik maka pada akhirnya akan mendorong munculnya kepuasan dalam diri mahasiswa. Penelitian pendahulu yang mendukung hasil penelitian ini diantaranya Muda dan Afrina (2019), Kumar dan Lata (2021), Widiastuti et al. (2019) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas sistem terhadap kepuasan.

Pengaruh information quality terhadap student satisfaction

Information quality merupakan output dari sistem informasi atau dengan kata lain kualitas informasi merupakan sebuah ukuran mengenai informasi yang dihasilkan oleh sistem dimana informasi tersebut dapat digunakan untuk membantu penggunaannya. (Krisdiantoro et al., 2018). Perguruan Tinggi Swasta mendorong agar kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat menghantarkan informasi kepada mahasiswa dengan lebih akurat, efisien dan efektif sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh antara information quality terhadap student satisfaction, dengan nilai koefisien jalur cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan dari information quality akan menyebabkan peningkatan dari student satisfaction. Penelitian pendahulu yang mendukung hasil penelitian ini diantaranya Song et al. (2017), Muda dan Afrina (2019), Widiastuti et al. (2019) menemukan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas informasi terhadap kepuasan.

Pengaruh student satisfaction terhadap word of mouth

Kepuasan mahasiswa memegang peranan yang utama dalam pengukuran keberhasilan dari kegiatan pembelajaran dalam sebuah institusi. Mahasiswa yang puas akan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi pada institusi yang pada akhirnya akan secara sukarela untuk memberikan dan menyampaikan pesan secara positif. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh antara student satisfaction terhadap word of mouth sebesar 64%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa memberikan pengaruh cukup besar terhadap penyampaian pesan kepada masyarakat khususnya calon mahasiswa. Penelitian pendahulu yang mendukung hasil penelitian ini diantaranya Giantari et al. (2021), Tani et al. (2021), Syah dan Wijoyo (2021) menemukan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap word of mouth.

Conclusions

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian maka dapat ditarik kesimpulan diantaranya profil responden yang didasarkan pada karakteristik jenis kelamin menemukan bahwa mahasiswi lebih banyak dibandingkan mahasiswa, usia mahasiswa yang menjadi responden terbanyak juga berada pada rentang usia ≥ 19 tahun dan telah menempuh Pendidikan minimal 1 (satu) semester pada Perguruan Tinggi Swasta terakreditasi A atau Unggul di Kota Bandung. Hipotesis yang menyatakan bahwa system quality memengaruhi student satisfaction dapat diterima dengan koefisien jalur sebesar .25. Hipotesis yang menyatakan bahwa information quality memengaruhi student satisfaction dapat diterima dengan koefisien jalur sebesar .51. Hipotesis yang menyatakan bahwa student satisfaction memengaruhi word of mouth dapat diterima dengan koefisien jalur sebesar .80.

References

- Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2014). The relationship between system quality, information quality, and organizational performance. *International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce*, 4(3), 7–10.

- DeLone, W. H., & R, M. (2003). Model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dora, Y. M., Lisdayanti, A., & Borshalina, T. (2019). Word of mouth implications of service quality mediated student satisfaction: a study on a private university in bandung. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(03), 1049–1055.
- Giantari, I. G. A. K., Yasa, N. N. K., Sukawati, T. G. R., & Setini, M. (2021). Student satisfaction and perceived value on word of mouth (WOM) during the covid-19 pandemic: an empirical study in indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(6), 1047–1056. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no6.1047>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8 ed.). Cengage Learning.
- Kemenristekdikti. (2019). Statistik pendidikan tinggi. <https://pddikti.kemdikbud.go.id/asset/data/publikasi/Statistik Pendidikan Tinggi Indonesia 2019.pdf>
- Kemenristekdikti. (2020). Statistik pendidikan tinggi.
- Krisdiantoro, Y., Subekti, I., & Prihatiningtias, Y. W. (2018). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih dengan intensitas penggunaan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 5(2), 149–167. <http://journal2.um.ac.id/index.php/jaa/article/view/4536/pdf>
- Kumar, A., & Lata, S. (2021). The system quality and customer satisfaction with website quality as mediator in online purchasing: a developing country perspectives. *Journal of Operations and Strategic Planning*, 4(1), 7–26. <https://doi.org/10.1177/2516600X21991945>
- Kundu, S., & Raja, C. R. S. (2017). Word of mouth: a literature review. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 6(6), 1–9. <https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000467>
- Muda, I., & Afrina, E. A. (2019). No Title. *Contaduría y Administración*, 64(2).
- Palmer, J., Eidson, V., Haliemun, C., & Wiewel, P. (2011). Predictors of positive and negative word of mouth of university students: strategic implications for institutions of higher education. *International Journal of Business and Social Science*, 2(7), 59–62. <http://works.bepress.com/john-palmer/4/>
- Purwanto, S. K., & Pawirosumarto, S. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sisteme-learning di program pascasarjana universitas mercu buana. *Jurnal Manajemen*, XXI(02), 282–305. https://doi.org/10.22441/jurnal_mix
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: a skill-building approach* (7 ed.). John Wiley & Sons.
- Song, J., Migliaccio, G. C., Wang, G., & Lu, H. (2017). Exploring the influence of system quality, information quality, and external service on BIM user satisfaction. *Journal of Management in Engineering*, 33(6). [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)ME.1943-5479.0000549](https://doi.org/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0000549)
- Syah, T. Y. R., & Wijoyo, C. K. (2021). Service quality and customer satisfaction on WOM a private hospital in indonesia. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 10(1), 22–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i1.10141>
- Taghizadeh, H., Taghipourian, M. J., & Khazaei, A. (2012). The effect of customer satisfaction on word of mouth communication. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 5(7), 2569–2575. <https://doi.org/10.19026/RJASET.5.4698>
- Tani, A., Saldanha, E. de S., & Barreto, D. M. B. (2021). The role of customer satisfaction on the relationship between service quality, price and word of mouth (WOM): the experience of EDTLEP in dili, timor-leste. *Timor-Leste Journal of Business and Management*, 3(2), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.51703/bm.v3i2.53>
- Teo, R., & Soutar, G. N. (2012). Word of mouth antecedents in an educational context: a singaporean study. *International Journal of Educational Management*, 26(7), 678–695. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/09513541211263746>
- Pendidikan tinggi, Pub. L. No. 12 (2012). <http://diktis.kemendikbud.go.id/prodi/dokumen/UU-Nomor-12-Tahun-2012-ttg-Pendidikan-Tinggi.pdf>
- Widhoroso. (2021). Pandemi covid-19 turunkan jumlah mahasiswa baru PTS. <https://mediaindonesia.com/humaniora/425119/pandemi-covid-19-turunkan-jumlah-mahasiswa-baru-pts>
- Widiastuti, R., Haryono, B. S., & Said, A. (2019). Influence on system quality, information quality, service quality on user acceptance and satisfaction and its impact on net benefits. (study of information system users lecturer performance load (BKD) in malang state university). *HOLISTICA*, 10(3), 111–132. <https://doi.org/10.2478/hjbpa-2019-0032>
- Wolf, E. J., Harrington, K. M., Clark, S. L., & Miller, M. W. (2013). Sample size requirements for structural equation models: an evaluation of power, bias, and solution propriety. *Educational and Psychological Measurement (EPM)*, 76(6), 913–934. <https://doi.org/10.1177/0013164413495237>