

**DETERMINAN *CUSTOMER TRUST* SERTA  
IMPLIKASINYA TERHADAP *WORD OF MOUTH*  
(WOM) PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA  
DI PROVINSI BANTEN**

**DISERTASI**

Ditulis Oleh:

**RINI ALFATYAH**

**NPM 073218042**

Diajukan Sebagai Syarat Dalam Rangka Memperoleh Gelar  
Doktor Ilmu Manajemen



**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
2024**

**DETERMINAN *CUSTOMER TRUST* SERTA  
IMPLIKASINYA TERHADAP *WORD OF MOUTH*  
(WOM) PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA  
DI PROVINSI BANTEN**

**DISERTASI**

Ditulis Oleh:

**RINI ALFATIYAH**

**NPM 073218042**

Diajukan Sebagai Syarat Dalam Rangka Memperoleh Gelar  
Doktor Ilmu Manajemen



**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
2024**

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PAKUAN**

**PENGESAHAN DISERTASI**

Bogor, 20 Januari 2024

Sekolah Pascasarjana Universitas Pakuan

Doktor Yang Dipromosikan:


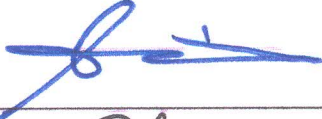



**RINI ALFATIYAH**

**NPM 073218042**

Judul Disertasi:

**DETERMINAN *CUSTOMER TRUST* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP  
*WORD OF MOUTH (WOM)* PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI  
PROVINSI BANTEN.**

Berdasarkan hasil yudisium Ujian Tertutup Disertasi Program Doktor Ilmu Manajemen yang dilaksanakan pada tanggal **21 Desember 2023** maka Disertasi ini telah layak dan disetujui untuk dilanjutkan pada **Ujian Terbuka/Promosi**.

NO	TIM PROMOTOR	TANDA TANGAN
1	<u>Prof. Dr. Rer. pol. Didik Notosudjono. M.Sc.</u> Penanggungjawab/Ketua Sidang	
2	<u>Prof. Dr. Ing. Soewarto Hardhienata</u> Sekretaris Sidang	
3	<u>Prof. Dr. Hari Gursida, CA., M.M., CPA.</u> Anggota Penguji/Ketua Program Studi	
4	<u>Prof. Dr. Ir. Nandan Limakrisna, MM, CQM.</u> Ketua Tim Promotor	
5	<u>Dr. Hari Muharam, SE., M.M.</u> Anggota Tim Ko-Promotor	

## ABSTRAK

# DETERMINAN *CUSTOMER TRUST* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP *WORD OF MOUTH* (WOM) PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI PROVINSI BANTEN

Rini Alfatiyah  
NPM : 073218042

Perkembangan pendidikan tinggi di Indonesia banyak didukung oleh partisipasi aktif perguruan tinggi swasta yang jumlahnya jauh lebih banyak dari jumlah perguruan tinggi negeri. Penelitian ini bertujuan untuk dapat menemukan cara-cara dan strategi meningkatkan *Word of Mouth* bagi Perguruan Tinggi Swasta. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu deskriptif survey dan explanatory *research survey*. Populasi dalam penelitian ini mahasiswa Program Studi Manajemen Di Provinsi Banten dari Lima Perguruan Tinggi Swasta di Banten, data yang diambil sampel 395 responden. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner kemudian data dianalisa dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) dan analisis menggunakan Lisrel 8.80. Hasil Penelitian diperoleh data sebagai berikut: (1) *Brand Image* berpengaruh terhadap *Customer Trust* (2) *Service Quality* berpengaruh terhadap *Customer Trust* (3) *Customer Relation Management* berpengaruh terhadap *Customer Trust* (4) *Customer Trust* berpengaruh terhadap *Word of Mouth* (5) *Brand Image* berpengaruh terhadap *Word of Mouth* (6) *Service Quality* berpengaruh terhadap *Word of Mouth* (7) *Customer Relation Management* berpengaruh terhadap *Word of Mouth* (8) Tidak terdapat pengaruh *Brand Image* terhadap WOM melalui *Customer Trust* (9) Tidak terdapat pengaruh *Service Quality* terhadap WOM melalui *Customer Trust* (10) Terdapat pengaruh *Customer Relation Management* terhadap WOM melalui *Customer Trust*.

Kata Kunci: *Brand Image*, *Service Quality*, *Customer Relationship Management*, *Customer Trust*, *Word of Mouth*

## ABSTRACT

### **DETERMINANTS OF CUSTOMER TRUST AND ITS IMPLICATIONS FOR WORD OF MOUTH (WOM) IN PRIVATE UNIVERSITIES IN BANTEN PROVINCE**

**Rini Alfatiyah**  
**NPM : 073218042**

*The development of higher education in Indonesia is supported by the active participation of private universities, the number of which far exceeds the number of state universities. This research aims to find ways and strategies to increase Word of Mouth for Private Universities. The type of research carried out is descriptive survey and explanatory research survey. The population in this study were students from the Management Study Program in Banten Province from five private universities in Banten. The data taken was a sample of 395 respondents. Research data was collected using a questionnaire, then the data was analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) and analysis using Lisrel 8.80. The research results obtained the following data: (1) Brand Image influences Customer Trust (2) Service Quality influences Customer Trust (3) Customer Relations Management influences Customer Trust (4) Customer Trust influences Word of Mouth (5) Brand Image influence on Word of Mouth (6) Service Quality influences Word of Mouth (7) Customer Relations Management influences Word of Mouth (8) There is no influence of Brand Image on WOM through Customer Trust (9) There is no influence of Service Quality on WOM through Customer Trust (10) There is an influence of Customer Relations Management on WOM through Customer Trust.*

*Keywords: Brand Image, Service Quality, Customer Relationship Management, Customer Trust, Word of Mouth*