

DAFTAR PUSTAKA

- Nobita Triwijayanti, Herry Sanoto, Mila Paseleng (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga
- Gempar Pribadi (2020). *Service Quality* Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa Dan Orang Tua/Wali Murid Smp Muhammadiyah 1 Gombong. *Issn Print : 2089-6018. Issn Online : 2502-2024. Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan*
- Raden Kelik Hardinto, Abdul Rozaq, Riswan Yunida, Padli (2017). Pengukuran Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Berbasis *Eduqual* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Politeknik Negeri Banjarmasin. *Jurnal Positif*, Volume 3, No.1, 2017 : 25 - 34
- Ayuni Tri Hayanti, Nanik Suryani, Fahrur Rozi (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik. Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia. Doi: 10.15294/Eeaj.V8i3.34955. P-Issn 1907-3720. E-Issn 2502-5074
- Ni Putu Dema Punkyanti, Ni Ketut Seminari (2020). Peran Kepuasan Konsumen Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap *Positive Word Of Mouth*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia. E-Jurnal Manajemen, Vol. 9, No. 5, 2020 : 2024-2044 Issn : 2302-8912 Doi: <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2020.V09.I05.P19>
- Brian Gregory Adhiehendra, Reno Firman Anriza Hirianto (2021). Analisis Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Niat Pembelian Dan Niat Untuk Merekomendasikan (Studi Pada Pt. Telkom Indonesia). *Jbe* Vol. 28, (1): 33 - 43, 2021. Issn (Print): 1412-3126 Issn (Online): 2655-3066
- Ella Agnes (2022). Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kesiediaan Rekomendasi Pada Pelanggan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta Di Jakarta. [Jurnal Medika Hutama. Vol 03 No 02, Januari 2022](#). E-Issn. 2715-9728 P-Issn. 2715-8039
- Anggit Yoebrilianti, Nurhayani (2021). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Niat Penggunaan Dan Dampaknya Pada Niat Merekomendasikan Sistem *M-Payment* Di Masa Pandemi Covid-19. *Ekombis Sains Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis* Volume 06, Nomor 02, September 2021
- Caraka Anto Yuwono 1 Jeanne Ellyawati 2 (2021). Anteseden Niat Penggunaan Berkelanjutan Dan Pengaruhnya Pada Niat Merekomendasikan Telemedisin Pasca-Pandemi Covid-19. *Modus* Vol. 34 (2): 224-247 Issn 0852-1875 / Issn (Online) 2549-3787

- Fachrur Razi Dudona, Abdul Rahman Lubis (2022). Pengaruh Keterlibatan Terhadap Niat Rekomendasi Yang Dimediasi Oleh Pengalaman Dan Kepuasan Berwisata Pada Pengunjung Museum Tsunami Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* Vol. 7, No. 1, 2022 Februari : 98-116 E-Issn: 2598-635x, P-Issn: 2614-7696 [Http: Jim.Unsyiah.Ac.Id/Ekm](http://Jim.Unsyiah.Ac.Id/Ekm)
- Marini Wijaya, Tin Agustina Karnawati, Yunus Handoko (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lembaga Belajar Dipa Learning Center Di Kota Malang. *Jubis* Vol. 3 No. 2 Tahun 2022 E-Issn: 2775-2216
- Wijayanti Puspita Ningrum (2021). Niat Berkunjung Kembali Dan Kesiediaan Getok Tular Wisatawan Pada Wisatawan Pantai Jetis Kabupaten Cilacap. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (Jeba)* Volume 23 No 4 Tahun 2021
- S.S. Mahapatra (2007). A Neural Network Approach For Assessing Quality In Technical Education: An Empirical Study. *Int. J. Productivity And Quality Management, Vol. 2, No. 3, 2007*
- Anggraeni, M., Farida, N., & Listyorini, S. (2015). Pengaruh Perceived Value Dan Brand Image Terhadap Repurchase Intention Melalui Word Of Mouth Sebagai Variabel Intervening Smartphone Samsung Galaxy Series. *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*, 1–9.
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Perwira Redi, A. A. N. (2021). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In An Automotive After-Sales Service. *Journal Of Open Innovation: Technology, Market, And Complexity*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Chairunnisa, C. (2018). The Effect Of Brand Image And Quality Of Educational Services On Customer Satisfaction. *Jurnal Manajemen*, Xxii(03), 325–339.
- Dewi, K. M., Komang, I., & Ariana, A. (N.D.). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Bpd Bali Cabang Tohpati. <http://pkm.uika-bogor.ac.id/index.php/abdidos/issue/archive>
- Dharmawan, E., & Hidayat, I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Word Of Mouth (Wom) Yang Dimediasi Kepuasan Konsuen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Ekawati, D. L. (2019). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Siswa Pada Lembaga Kursus Bahasa Inggris Di Palembang. *Jurnal Adminika*, 5(2).
- Garson, G. D. (N.D.). *Partial Least Squares (Pls-Sem) 2016 Edition*. www.statisticalassociates.com
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem): An Emerging Tool In*

- Business Research. In *European Business Review* (Vol. 26, Issue 2, Pp. 106–121). Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/Ebr-10-2013-0128>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (N.D.). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem) Second Edition*.
- Hidayati, M. (2018). Kepuasan Mahasiswa Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Komunikasi Word Of Mouth (Wom). *Serat Acitya-Jurnal Ilmiah Untag Semarang*, 7(2), 2302–2752.
- Philip Kotler, K. L. (2006). *Marketing Management An Asian Perspective*. In K. L. Philip Kotler, *Marketing Management An Asian Perspective*. New York: Pearson.
- Melastri, K., & Giantari, I. G. A. K. (2019). Effect Of Service Quality, Company Image, And Customer Satisfaction In Word Of Mouth. *International Research Journal Of Management, It And Social Sciences*, 6(4), 127–134. <https://doi.org/10.21744/Irjmis.V6n4.666>
- Prabandari, P. Y., & Widagda K, I. G. N. J. A. (2020). Pengaruh Brand Image Terhadap Word Of Mouth Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(8), 3301. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2020.V09.I08.P20>
- Ratnasari, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Yang Berdampak Pada Word Of Mouth (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang). *Value Journal Of Management And Business*, 1(1), 51–63. www.ptsonline.co.id
- Saktiani, G. A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, Vol 4(No 2), 342–353.
- Santoso, A., Yuni Widowati, S., & Fahma Auliya, Z. (2021). The Role Of Student Satisfaction In The Roots Of Determining Word Of Mouth. *Relevance: Journal Of Management And Bussines* ▪, 4(1), 28– 038.
- Setyowati, E., & Wiyadi, D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 102–112.
- Siagian, E. (2019). Pengaruh Pelayanan Akademik Yang Berkualitas Terhadap Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 4(1).

- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merk Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus Bni Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 3(No. 1), 19–32.
- Regita Puji Agustin, Adi Suparwo, Wulan Yuliyana, Denok Sunarsi, Nurjaya (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* (2614-8854) Volume 4, Nomor 3, Juni 2021 (186-190)