

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: BPFE.
- Alma, Buchari, (2018), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung
- Arfahsita, Anita Safitri (2020) *Pengertian Word of Mouth Marketing : Kelebihan & Kekurangannya*, <https://blog.avana.id/pengertian-word-of-mouth-marketing/>
- Dharmmesta, B.S. dan Handoko, T.H. (2016). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE UGM Yogyakarta
- Echdar Saban. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Fibriyadi, Istna (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Program Lanjutan Di Sbu LP3i Group)* Jurnal Lentera Bisnis Vol. 5 No. 1.
- G.F. Watson, J.T. Beck, C.M. Henderson, and R.W. Palmatier. (2015) *Building, measuring, and profiting from customer loyalty*. J. Acad. Mark. Sci., vol. 43, no. 6.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: BPFE.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least Squares structural equation modeling (PLS-SEM)* . United States of America: SAGE Publications, Inc.
- Hakim, Arif (2018) *Tingkat Kepuasan Orang tua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD*. Golden Age: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, Volume 2 Nomor 2
- Jiewanto, Angela., Laurens, Caroline., Nelloh, Liza (2012) *Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya* ,Procedia - Social and Behavioral Sciences 40
- Joesyiana, Kiki. (2018). *Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee Di Pekanbaru (Survey Pada Mahasiswa Semester Vii Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau)*, Jurnal Valuta Vol. 4 No 1.

- Kotler & Keller. (2016). *Marketing Manajemen. ed 15 e* Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philips & Armstrong, Gary. (2016). *Principle of Marketing ed 16*. Jakarta : Erlangga.
- Lotulung, S. C., Lapian, J., & Moniharapon, S. (2015). *Pengaruh kualitas produk, harga, dan WOM (Word of Mouth) terhadap keputusan pembelian handphone evercoss pada CV.Tristar Jaya Globalindo Manado*. EMBA, 3(3),
- Muliadi, wendy dan Raspati, Muhammd Irsday (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Murid Taam Aisyah Bandung)*, Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen Volume 3 No. 2
- Mulyana, Andy & Ayuni, Devi (2015) *The Impact of Institution Image and Student Satisfaction to Word of Mouth* Manajemen & Bisnis Berkala Ilmiah Volume 14.2 No.3
- Dora, yenny maya (2016) *Word of Mouth Implications of Service Quality Mediated Student Satisfaction - Studies on One Private University in Bandung* , 8th Widyatama International Seminar on Sustainability
- Priansa, Donni Juni.(2017), *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Prianto, agus (2011) *Tingkat Kepuasan Orang tua terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang)*. Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 9 No 3
- Putra, D. nugraha eka. (2015). *Pengaruh Word of Mouth terhadap keputusan pembelian pada cafe roti gempol dan kopi anjis*. e-proceeding of management, 2(1)
- Ririh, Kirana Rukmayuninda dan Pratiwi, Firda Meira (2018) *Pengembangan Model Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Sekolah Karakter di Jakarta*. Jurnal Optimasi Sistem Industri Vol 17 no 2
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (2018) *Consumer Behavior 12 Ed*. Pearson Education
- Unidha, M. (2017). *The Effect of Service Quality on Trust and Loyalty for Giant Customers in Malang City*. Arabian Journal of Business and ar A Management Review
- Wahyudi dan Nora, Liza (2017) *Pengaruh Kualitas Sekolah Dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya pada Word of Mouth*. MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VII, No. 3.
- Wijaya, surya nyoman., Said, syahnur., Landra, nengah (2016) *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Harga (Biaya Pendidikan) Terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Lpk Sekolah Perhotelan Bali)* Jurnal Ilmiah Hospitality Management Vol 6 No 2