

## **An Nisaa Putri Anjani**

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi para mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta mengenai pengaruh kualitas pelayanan, citra institusi, dan kepuasan mahasiswa terhadap terjadinya *word of mouth* di Universitas Muhammadiyah Jember. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan metode survei. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Sampel penelitian ini sejumlah 107 mahasiswa dari seluruh fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap terjadinya *word of mouth* di Universitas Muhammadiyah Jember, terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara citra institusi terhadap terjadinya *word of mouth* di Universitas Muhammadiyah Jember, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap terjadinya *word of mouth* di Universitas Muhammadiyah Jember.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Citra Institusi, Kepuasan Konsumen, *word of mouth*,

## **An Nisaa Putri Anjani**

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember*

### ***Abstract***

*This study aims to explore the students at private universities concerning the influence of the quality of service, the image of institutions and the satisfaction of students of the word of mouth at muhammadiyah university of jember. This study included a quantitative research with survey method. The data used is primary data collected through questionnaires. The research sample of 107 students from the entire faculty at muhammadiyah university of Jember. The results of this study indicate that there is a positive influence and significant between the quality of service to word of mouth at the muhammadiyah university of jember, there is a positive influence and not significant between the image of institutions to word of mouth at the muhammadiyah university of jember, there is a positive influence and significant between the satisfaction of students to word of mouth at the muhammadiyah university of jember,*

***Key words:*** *the quality of service, the image of institutions, the satisfaction of students, word of mouth*