

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia Fradito, “*Strategi Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan Islam (Studi Kasus Di Sdi Surya Buana Dan Min Malang 2)*”, (Tesis, UIn Malang, 2016).
- Ali Imron, *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011),
- Ali Muhson. 2012. *Modul Pelatihan Analisis Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Angela Jiewanto, dkk. 2012. Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya. *Jurnal Social and Behavioral Sciences*, Vol 40. Hlm. 16-23
- Aniek Indrawati. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Lembaga Pendidikan Mental Aritmetika di Kota Malang). *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No.1.
- Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service, 2012), Cet I, h, 65
- Denis Walker, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, (Tangerang Selatan: Binarupa Aksara, 2011), h. 21
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Statisfaction Edisi 4*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016) , h. 135-136
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Statisfaction Edisi 3*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011) , h. 181
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), h. 28-29
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Edisi 1. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- James, *Service Management, Operations, Strategy Information Technology*, (New York: McGraw, 2014), h. 144
- KBBI, <https://kbbi.web.id/pelayanan.html>.
- KBBI, Offline.

- Mujamin Qomar, *Manajemen Publik Relations Integratif: Konsep, Teori dan Aplikasinya di Pesantren Tradisional*, (Tulungagung: STAIN Tulungagung Press, 2013).
- Purwa Udiutomo, *Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011*, *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa*, I, 2011, h. 5
- Rosand Ruslan, *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010).
- Sianturi dan Arfianti Novita Anwar, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lingkungan Yayasan Pendidikan Beerseba (Studi Kasus Pada Smp Beerseba Pekanbaru)*, *Jurnal Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia*, Vol 3, No. 1, 2015, h. 4
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implikasi*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), h. 79
- Sunyoto, D. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS.
- Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: PT Indeks, 2018), h. 9
- Tutik Wahyuningsih, dkk. 2013. *Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik*. *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE)*. Vol.1 No. 1 Tahun 2013.