

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo,
- Admadinata Vinci et al. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan. Vol 13 (1). 37-46.
- Amelia, Mira. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)
- Amalia, Riski. 2013. "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Playlist Karaoke Keluarga". *Jurnal Ilmu Komunikasi Bisnis*. 1-10. Jakarta.
- Arikunto, S. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Assauri, S. (2012), *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*, Ed. 1, Cet. 1. Jakarta, Rajawali Pers. Hal. 11-16.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung : PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Daryanto dan Setyabudi . 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Gava Media. Hal. 43-94.
- Garpersz, Vincent. 2012. *All-In-One Management Toolbook*. Bogor : Tri-Al-Bros Publishing.
- Hasnih, Dkk, 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Public Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Suppeng. *Jurnal Mirai Management*, Vol. 1 No. 2.
- [Http://dapo.dikdasmen.kemdikbud.go.id/progres-sma/3/076019](http://dapo.dikdasmen.kemdikbud.go.id/progres-sma/3/076019)
- Hutasoit, 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Magna Script.
- Indrawati. A, 2011. Pengaruh Kualiatas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, TH. 16, No. 1.
- Jasfar, F. 2012. *Teori Dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa (SDM, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan)*. Jakarta: Salemba Empat

- Koestanto, Tri Hari Dan Tri Yuniati. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 10.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid I. Jakarta Erlangga.
- McKechnie, S. (2012), *Consumer Buying Behavior in Financial Services: An Overview*.
- Panjaitan, J.E dan Ai Lili Yuliati. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol, 11. No. 2.
- Putra Mahayana, dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Citra, dan Positive Word of Mouth Politeknik Negeri Bali, *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol 11 No. 1. 90-102.
- Riduwan & Kuncoro. 2011. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Sangadji E.M. & Sopiah, 2013, Perilaku Konsemen-Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian, Yogyakarta, Andi. Hal. 112-113.
- Satria Ariz Budi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Product Knowledge* Dan WOM Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* Vol 5 No. 5 Mei 2016.
- Sawitri, Ni Putu, Dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari *Accommodation* Di Ubud”. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*. Vol, No. 1.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*. Yogyakarta : CAPS
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset Dan Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy & Gregorices Chandra. 2010. *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi 3, Yogyakarta : ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2011, Strategi Pemasaran. Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. Pemasaran Strategi (Mengupas Pemasaran Strategik, *barding Strategy*, *costomer satisfaction*, strategik kompetitif, hingaa *e-marketing*). Yokyakarta: Andi, 2012

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Sistem Pendidikan Nasional. 8 Juli 2003 Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78. Jakarta.

Wahab, Wirdayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru, Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, 1(2), 1-40.

Wijaya , David. 2012. Pemasaran Jasa Pendidikan. Jakarta: Salemba Empat.

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyoso. 2007. “Analisis Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Denpasar.” Jurnal Buletin Studi Ekonomi, Vol.12, No.1.

Zulkarnaim Tommy. 2015. *Pengaruh Produk, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung Surabaya*. Jurnal Ilmu Riset Manajemen Vol 4 No. 7 Juli 2015