

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Yusuf, Denok Sunarsi (2020). *The Effect Of Promotion And Price On Purchase Decisions*. Lampung: Universitas Lampung
- Auka, D.O & Bosire, J. 2013. *Relational Social Capital and Customer Loyalty in Retail Banking in Kenya: The Case of Nakuru County*. *International Journal of Research*
- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Alma, Buchori. 2009. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Layanan Prima*. Bandung : Alfabeta.
- Anggraeni, Adisty. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Paviliun Cendrawasih RSUPN Dr.Cipto Mangunkusumo Dari sudut pandang Dokter dan Pasien*.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Awaliyah, Risma Nur .2020. *pengaruh kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik di madrasah tsanawiyah negeri 2 ponorogo*. iain ponorogo.
- Cooper, D., Schindler, P. (2006). *Business Research Methods* 9th Edition. New York City: McGraw Hill International Edition.
- Chandra, Fandy Tjiptono dan Gregorius. 2016. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2021. *Peraturan Pemerintah Nomor, 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Gaspersz, V. (2015). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irmawati Harjani Putri, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Juwandi, Hendry Irawan. 2012. *Kepuasan Pelayanan Jasa* . Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Prentice Hall.
- Kotler P, Amstrong G. 2014. *Principle of Marketing*. 11th Edition. New Jersey: Prentice Hall.

- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Leo, antina pgb (2019) *pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan konsumen di smp islam az-zahra 2 palembang*. Universitas Islam Negeri Raden Fatah.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. 1983."The marketing aspects of service quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.).*Emerging perspectives on services marketing:American Marketing Association Chicago*.
- Lupiyoadi,R. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Manullang, Ida. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Penerbangan PT.Garuda Indonesia di Bandara Polonia Medan*. Medan.
- Nasution, Az. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diedit Media.
- Nasution, M. 2015. *Total Quality Management* . Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nasution, M.N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ndubisi, Nelson O.2007."Relationshio Marketing and Customer Loyalty" *Marketing Intelligence and Planning*.Vol 25.No.1.pg 98-106
- Nurfahana, Anna. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan loyalitas pelanggan* . Jakarta.
- Nursuci, J., & Fadilla, A. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Al-Mushlih Karawang. *Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(September), 281–292.
- Payne, Adrian. 2014. *The Essence Service Marketing, Pemasaran Jasa*. UK: Prentice Hall International.
- Parasuraman *et al.*, (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research" *Journal of marketing*. Vol. 49
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia. (2004). *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 129a Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Pendidikan Menengah Atas* (pp. 1–10). Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional.
- Rumiyati., Syafarudin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Era Covid-19. Vol.1 No.2. Januari. *Journal Insight Management Journal*.
- Sudjana, 1992, Metode Statistik. Bandung
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)*. Bandung: ALFABETA.cv.

- Sullivan, Malcolm. and Dennis, Adcock. 2002. *Retailing Marketing*. London: Thomson
- Suryanto, Sutopo dan Adi. 2003. *Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara*. Jakarta.
- Swastha, Basu dan Handoko, Hani, 2012, *Manajemen Pemasaran Analisa Modern Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta
- Swasta, Basu dan Irawan, 2012, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi 2, Liberty. Yogyakarta
- Firdaus, Suwiryo, Sukmawati.2021.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa*
- Taufik, Muhammad. 2019. *Statistika Berbasis Software SPSS*. Karawang: Universitas Singaperbangsa Karawang.
- Terjemahan, Al-Qur'an. 2015. *Departemen Agama RI*. Bandung: CV Darus Sunnah.
- Thoifah, I'anut. 2015. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: Andi Offset.
- Veratania, Ika. 2011. *Analisis Kualitas Jasa Pendidikan SMA Krista Mitra Semarang*.
- Winarsih, Ratminto dan. 2012. *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Yazid. 2011. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Ekonsia.

Intelligentia - Dignitas