

## Daftar Pustaka

- Alma, B. (2007: 285). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Produk dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Edelweis, The Power of Brand* 2002 Jakarta Gramedia Pustaka Utama
- Edvardson, L. (2003). Customer Expectations on Service Guarantess. *Managing Service Quality* , Vol. 13 No. 5 pp.338-348.
- Farida, J. (2015: 51). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Handayani, Aniek & Totalia, S.A (2013). *Aplikasi SPSS dan DEA*. Yogyakarta: Pohon Cahaya.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, A. (2018: hlm. 67-69). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Cirebon: Eduvision.
- Kassim, A.W. Administrasi Pendidikan Dasar Teoritis Untuk Praktek Profesional* 2011 Bandung Angkasa
- Lupiyoadi Hamdani 2008 *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2* Bandung Salemba Empat
- Manajemen Jasa* 2013 Yogyakarta Andi Offset
- Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* 2015 Jakarta PT. Prehalindo
- Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien 2011 *Jurnal Ekonomi* Hal. 811-828
- Strategi Pemasaran* 2006 Yogyakarta Offset

Lupoyadi, Rambat (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Toeri dan Praktis*.

Jakarta: Salemba Empat

Marzuki 2012 *Pengintegrasian Pendidikan Karakter Dalam Pembelajaran di Sekolah Yogyakarta FIS-UNY*

Mosahab Mahamad Ramayah 2010 Service, Quality, Customer Saticfaction and Loyalty *A Test of Mediation Int Bus Res* Hal 72-80

Mulyawan Sidharta 2013 Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa *Jurnal Comptech & Bisnis* Hal. 42-55

Mosahab, R. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Journal Business Research* , Vol. 3 No. 4.

Nasution. (2004: 57). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nasution, M. N. (2004, hlm. 44). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Parasuraman. *Serqual: a multiple-item scalefor measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of retailing*. Volume 64 No. 1 Tahun 1988.

Prihantoro, A. (2012). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung. *Jurnal OTONOMI Vol. 12 No. 1*.

Purwanto, Ngalim Kajian Teoritis Service Quality, Saticfaction, Trust, Reputation, Switching, Cost & Loyalty Desember 2007 *Jurnal Vol. 3 No. 2*

Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction (Cetakan Ketiga)*.

Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sallis, E. (2008, hlm. 50). *Total Quality Management*. Yogyakarta: IRCiSoD.

Sangadji; & Sopiah. (2010: hlm. 189). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wiyono. (2007: hlm. 50). *Metodologi Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Action Research*. Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.

Zeithaml, B. (2003). *Service Marketing (3rd ed)*. New Delhi: Tata McGraw Hill.

Ziethaml Parasuraman Malhotra 2002 Service Quality Delivery Through Websites: A Critical Review of Extant Knowledge *Journal of the Academy of Marketing Science Vol. 30*

