

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2003), *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- _____ (2013), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2013), *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Bungin, M. B. (2011), *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dokumen MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus
- Garvin, David A. (1984), *What does 'product quality' really mean?* Sloan Management Review, 26 (1).
- Ghozali, I. (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Undip.
- Griffin, J. (2005), *Customer Loyalty*, alih bahasa: Dwi Kartini Yahya, Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Ika Y. & Wahyoedi, S. (2008), *Hubungan Antara Layanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Di TK Permai*, Jurnal Kompetensi Manajemen Bisnis Vol.2 No. 2. diakses pada tanggal 23 Juni 2015 Pukul 12.33 WIB.
- Hadi, S. (2001), *Metodologi Research I*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Hidayat, A. (2010), *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Yogyakarta: Pustaka Educa.
- Hurriyati, R. (2008), *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta.
- Indrawati, A. (2011), *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jurnal Ekonomi Bisnis, TH.16, NO. 1, diakses pada tanggal 23 Juni 2015 Pukul 12.21 WIB.

- Jasfar, F. (2009), *Manajemen Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Johnston, R. (1995), *The Determinants of Service Quality: Satisfiers and Dissatisfiers*, International Journal of Service Industry Management.
- Kang, Gi-Du & James, J. (2004), *Service Quality Dimensions: an Examination of Gronroos's Service Quality Model*, Managing Service Quality, Vol 14, No. 4.
- Kartono, K. (1990), *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung: Mondar Maju.
- Kotler, P. (2004), *Manajemen Pemasaran*, Jld.2, alih bahasa : Hedra teguh, Ronny A. Rusli, dan Benyamin Molah, Jakarta : PT Indeks.
- _____ (2004), *Manajemen Pemasaran*, Jld.1, alih bahasa : Hedra teguh, Ronny A. Rusli, dan Benyamin Molah, Jakarta : PT Indeks.
- Kunandar (2007), *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru*, Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010), *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*, 7th Ed. Jld.1, Terj. Dian Wulandari & Devri Barnadi Putera, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat.
- Martilla, John A. & James, John C. (1997), *Importance-Performance Analysis*, Journal of Marketing, 41(1).
- Masrukhin (2008), *Statistik Inferensial: Aplikasi Program SPSS*, Kudus: Media Ilmu Press.
- Miyono, N. (2011), *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Sekolah Dasar Swasta Unggul di Semarang*, Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi Vol. 7 No. 2, diakses pada tanggal 23 Juni 2015 Pukul 12.22 WIB.
- Nasution, M.N. (2001), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard L. (1985), *A Conseptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49.

-
- (1988), *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing.
- Pong, J. L. T. & Yee, E. T. P. (2001), *An Integrated Model of Service Loyalty*, Academy of Business and Administrative Sciences 2001 International Conferences, Brussels, Belgium, 24-25 July 2001
- Qomar, M. (2007), *Manajemen Pendidikan Islam: Manajemen Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Erlangga.
- Qomariah, N. (2012), *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)*, Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 10 No 1, 2012, diakses pada tanggal 18 Agustus 2015 Pukul 07.51 WIB.
- Rangkuti, F. (2004), *Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan, K. & Engkos, A. (2013), *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*, Bandung: Alfabeta.
- Sallis, E. (2010), *Total Quality Mangement in Education*, Terj. Ahmad Ali Riyadi & Fahrurrozi, Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sangadji, Etta M. & Sopiah (2013) *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI
- Saputri, Oktavika D. (2014), *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang*, Indonesian Journal of Early Childhood Education Studies 3 (1), diakses pada tanggal 23 Juni 2015 Pukul 12.37 WIB.
- Sari, A. R., Prijanto, B., & Dwihardini, A. (2010), *Prosedur Program Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Dan Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Pemberian Bos Pada Sekolah Dasar Negeri (SDN) Di Kota Bekasi*, Jurnal Ekonomi Bisnis No.2, diakses pada tanggal 23 Juni 2015 Pukul 12.40 WIB
- Sarwono, J. & Budiono, H. (2012), *Statistik Terapan: Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Srikatanyoo, N. & Gnoth, J. (2005), *Quality Dimensions in International Tertiary Education: A Thai Prospective Students' Perspective*, The Quality Management Journal Vol 5 No 1.
- Sugiyono (2001), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- _____ (2004), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- _____ (2010), *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, Bandung: Alfabeta.
- _____ (2014), *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2004), *Analisis Multivariat: Arti dan Interpretasi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutisna (2003), *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: Rosda Karya.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI (2012), *Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011), *Service, Quality, & Satisfaction*, Ed.III, Yogyakarta: ANDI.
- _____ (2012), *Pemasaran Strategik*, Ed. 2, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2003), *Total Quality Management (TQM)*, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2000), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.
- _____ (2005), *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- _____ (2008), *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI.
- Usmara, A. (2003), *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Jogjakarta: Amara Books.
- Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L., and Parasuraman, A. (1996), *The Behavioral Consequences of Service Quality*, Journal of Marketing.