



DAFTAR PUSTAKA

- BAN-PT online 2016, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, diakses Tanggal 8 November 2017.
- Best, Roger J (2013), *Market-Based Management – strategies for growing customer value and profitability*, edisi 6, New York : Pearson.
- Del I, Hawkins dan David L. Mothersbaugh (2013), *Consumer Behavior – building marketing strategy*, edisi 12, New York : McGraw-Hill.
- Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate*, edisi 8, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan Ali (2013), *Marketing dan kasus-kasus pilihan*, edisi 1, Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Harriyati, Ratih (2015), *Bauran pemasaran & loyalitas konsumen*, edisi 4, Bandung : Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management*, edisi 16, New York : Pearson.
- Kwik Kian Gie School of Business online 2017, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, diakses 8 November 2017.
- Lembang, Rosvita Dua (2010), *Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro*, Universitas Diponegoro.
- Martasubrata, Nadira dan Suwatno (2016), “Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa”, *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* Volume 1, nomor 1, Agustus 2016, halaman 143 – 151, diunduh 7 Maret 2017.
- Munawaroh, Munijati (2000), “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta”, *Jurnal Siasat Bisnis* Volume 2, nomor 5, 2000, halaman 119-134, diunduh 11 Oktober 2017.
- Ningtias, Annisa Ayu (2017), “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BIMBINGAN BELAJAR ALFAGAMMA SURABAYA”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 6, Nomor 1, Januari 2017, halaman 1-16, diunduh 11 Oktober 2017.
- Schiffman, Leon G dan Joseph L. Wisenblit (2015), *Consumer Behaviour*, edisi 11, New York : Pearson
- Sumacdi, Sik, et al (2011), “The Effect of Students’ Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction”, *MANAGEMENT SCIENCE AND ENGINEERING*, Volume 5, nomor 1, 1 Maret 2011, halaman 88-97, diunduh 7 Maret 2017.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tjiptono, Fandy (2014), Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian , edisi 1, Yogyakarta : ANDI.

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra (2016), Service, Quality dan Satisfaction, edisi 4, Yogyakarta : ANDI.

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya 2016, Universitas Katolik Atma Jaya, diakses Tanggal 8 November 2017.

Universitas Tarumanagara 2017, Universitas Tarumanagara, diakses Tanggal 8 November 2017.

Zerthaml, Valarie A., Mary J. Bitner, & Dwayne D. Gremler (2013), Services Marketing, edisi 6, New York : McGraw-Hill Education.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.