

## DAFTAR REFERENSI

- Alma, B (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit. Alfabeta Bandung
- Aloysius Rangga & Aditya Nalendra (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Jakarta : Media Sains Indonesia
- Apriyadi, (2017) Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99), 73–77. Retrieved from <http://journal.unwidha.ac.id/index.php/MAGISTRA/article/view/882>
- Arifin, Muhammad (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa Pada Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Cabang Puri Surya Jaya. thesis, STIE Mahardhika Surabaya
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Caniago, A (2022) Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*. 1(3). 219-231
- Darmanto, dan Wardaya, S. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: deepublish.
- Gafi, N., Bakkareng, B., & Ratu Firdaus, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Siswa/I) dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Rimbo Data, Bandar Buat, Padang. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 1(1), 70-76. <https://doi.org/10.31933/emjm.v1i1.801>
- Hadyarti, V & Kurniawan, Z (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eco-Entrepreneur*. 8 (2). 47-59
- Kotler, P & Armstrong, G. (2014). *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall
- Kotler, P & Keller, K.K (2016) *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P (2019) *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Lupiyoadi, R. (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Marlina, S. & Saputra, B. (2020). Pengaruh Kebijakan Biaya dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ganesha Operation Muara Bulian. *Citra Ekonomi*. 1(1). 1-8
- Marwa, N (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(1). 312-318
- Nikmah, Wasilatun & Henny Armaniah. (2021). *The Effect of Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty at Kumon East Jakarta*. Jakarta. Journal

of Economics and Business Letters, Vol 1 (3), 44-50

- Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Priyatno, D. (2018) *SPSS Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: ANDI
- Ramli, S. (2013) *Bacaan Wajib Para Praktisi Pengadaan Barang/Jasa. Pemerintah*, Visi media, Jakarta
- Riadi, S (2016). *Statistika Penelitian Analisis Manual dan IBM SPSS*, Yogyakarta: Andi,
- Salim, Teresia Purnomo, dkk (2019). *Effect of The Service Qualityon Tutoring Customer's Word of Mouth and satisfaction in Malang City*. Malang. Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 17, Number 3, Pages 522-529, Yogyakarta: Andi,
- Sangadji, EM (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi
- Setiawan, Ben. (2022). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Learning Services Ranking Deli Serdang*. Medan. International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration |IJEBAS, Vol 2 (6)
- Subroto, S. (2013) *Dimensi- dimensi Administrasi Pendidikan di Sekolah*. Jakarta:Bina Aksara,
- Sudarso, A. (2016) *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Budi. Utama.
- Sudaryono, (2016) *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono, (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet
- Sunyoto, D. (2015) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Center for Academic. Publishing Service (CAPS).
- Tjiptono, F. (2015) *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, F. (2016) *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Website : [bimbelganesha.wordpress.com](http://bimbelganesha.wordpress.com)
- Website : [ganeshaoperation.com](http://ganeshaoperation.com)
- Website : [merdeka.com](http://merdeka.com).
- Widyastuti, AS & Sutrisno (2020). Pengaruh Kompetensi Tutor, Harga Dan Prestasi Belajar Siswa Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(2). 78 - 89