

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aedi, Nur. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan*. Jogjakarta: Gosyen Publishing
- Afif, Sholihul. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Orang Tua Siswa Di Mi Nu Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016. Vol. 4. No. 2. hlm 18-20
- Al-Ghamdi., Shumookh, Abdul, Azis., Nada, Saleh. (2019). Do corporate social responsibility activities enhance customer satisfaction and customer loyalty? Evidence from the Saudi banking sector. *Journal Business & management*, Vol. 6, No. 16629
- Alifahmini, Hifni, 2005. *Sinergi Komunikasi Pemasaran: Intergrasi Iklan, Public Relations dan promosi*. Jakarta: PT. Mizan Pustaka.
- Apriyani, Alliyah dan Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 51. No. 2. hlm 3-5
- Ara, Hidayat dan Imam, Machali. 2012. *Pengelolaan Pendidikan*. Bandung: Kaukaba.
- Arifin, Samsul dan Saidani, Basrah. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*. Vol.8. No.1. hlm 4-6.
- Arikunto, Suharsimi, 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyani, Misriah dan Harjanto, Totok. 2018. *Ekonomi Mikro Analisis dan Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV. Budi Utama
- Bahrudin, Muhamad dan Zuhro, Siti. (2015). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. Vol. 3. No. 1. hlm 5-7.
- Busrah dan Anisah, Yuli. 2020. *Pengantar Ilmu Ekonomi Mikro*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- C. Mowen, John & Michael, Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.

- Damayanti, Cintya. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*. Vol. 4. No. 3.
- Dang, T.V., Nguyen, Ninh., Pervan Simon. (2020). Retailer Corporate Social Responsibility And Consumer Citizenship Behavior: The Mediating Roles Of Perceived Consumer Effectiveness And Consumer Trust. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 55 (2020) 102082
- Elytasari, Suvdian. (2017). Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Untuk Meningkatkan Kepercayaan (Trust) Stakeholders Di Tk Amal Insani Depok Yogyakarta. *Jurnal Warna*. Vol 01. No.01. hlm 132-136
- Fasochah dan Harnoto. (2013.) Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Rs Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). Vol 20. No.34. hlm 4-9.
- Ferrinadewi, Erna. (2005). Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 17. No.1. hlm 24-26.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Updates PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamalik, Oemar. 2009. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hamalik, Oemar. 2011. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haryanti, Tri, Ayuni, dan Suryani, Nanik. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah, dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik. *Economic Education Analysis Journal*. p-ISSN 1907-3720 e-ISSN 2502-5074
- Iriawan, Hermanu. 2021. *Manajemen Merek dan Kepuasan Pelanggan*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management
- Islam, Tahir., Islam, Rauf., Xiaobei, Liang., Rehmani, Mahmood. (2020). The Impact of corporate social responsibility on customer loyalty: The mediating role of corporate reputation, customer satisfaction, and trust. *Journal of Economics*. 25 (2021)
- Juanim. 2020. *Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data Spss & Lisrel*. Bandung: Refika Aditama
- Kaihatu, Thomas. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Khairinal, 2016. *Menyusun Proposal, Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jambi: Salim

Media Indonesia.

Kasiri, A.L., Cheng, Guan., Sambasivan, Murali., Sidin, M.S. (2016). Integration Of Standardization And Customization: Impact On Service Quality, Customer Satisfaction, And Loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 35, 91-97

Kotler, Philip., Keller, Kevin, L. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran 1. Edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga.

Laely, Nur. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri. Vol. 3. No.2. hlm 61-74.

Latan, Hengky, & Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Lin, Hsin, Yi., Lin, Jyh, Feng., Wang, Hsiung, Kuo. (2020). The Effect Of Social Mission On Service Quality And Brand Image. *Journal of Business Research*, Vol. 30, No. 4. 2020

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Marsellina, dan Budiono, Herlina. (2019). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Uniqlo di Jakarta. Vol. 1. No. 4. hlm 788

Mohammed, Abdulalem., Rashid, Basri. (2018). A Conceptual Model Of Corporate Social Responsibility Dimensions, Brand Image, And Customer Satisfaction In Malaysian Hotel Industry. *Kasetsart Journal of Social Sciences*. Vol. 39 (358-364)

Mowen, John dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.

Mulyatiningsih, Endang. 2014. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.

Nasution, Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Parasuraman. A, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1. (1998)

- Prihastono, Endro. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Jurnal Dinamika Teknik*. Vol.6. No.1. hlm 16-19.
- Priyatno, Duwi, 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media
- Purbasari, Maharani, Dewi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen*. Vol. 2. No.1. hlm 46-48
- Radja, Supramono, dan Sulasmono, Bambang, Suteng. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa Di Smk Kristen Salatiga. *Manajemen Pendidikan Universitas Kristen Satya Wacana*. Vol. 29. No.2. hlm 12-16
- Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rita, Paulo., Oliveira, Tiago., Farisa, Almira. (2019). The Impact Of E-Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Behavior In Online Shopping. *Heliyon*. 5 (2019)
- Rivai, Risman, Ade dan Wahyudi, Arief, Triyono. (2017). *Pengaruh Persepsi Kualitas Citra Merek Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. Kalbisocio. Vol. 4 No. 1. Hlm 42-47
- Ruslan, Rosady. 2016. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sagala, Syaiful. 2013. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: ALFABETA
- Saidani, Basrah. (2012). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Vol.3.No.1. hlm 4-8.
- Santoso, Singgih. 2018. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Schoorman, David., Mayer Roger. (2007). An Integrative Model Of Organizational Trust: Past, Present, And Future. Vol. 32, No. 2, 2007
- Semuel, Hatane. (2017). Analisis Kepercayaan, Motivasi Dan Kepuasan Orang

Tua Siswa Sma Kristen Petra 1 Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 11. No.1. hlm 2-3.

Setiawan, Ajis, dan Qomariah, Nurul. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* . Vol. 9. No. 2. hlm 177.

Shandy, Widjoyo, Putro, Hatane, Samuel, Ritzky, Karina. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra. Vol. 2. No.1 hlm 1-9.

Soetopo, H. dan Rohmitriasih. (2009). *Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Manajemen Pendidikan*. Vol.24. No.5. hlm 18-20.

Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.

Supramono. (2016). *Strategi Peningkatan Mutu dan Citra (Image) Sekolah Dasar Negeri di Ungaran, Semarang*. *Jurnal Manajemen Pendidikan*. Vol. 3. No. 1. Hlm 3-5.

Supriyadi, Edi. 2014. *SPSS + Amos*. Jakarta: In Media.

Suryonaningsih Emi, dan Paramita Dhiana Patricia. (2016). *Effect Of Price And Image Brand On Consumer Satisfaction With Buying Decision As Intervening*. *Journal Of Management*. Vol. 2, No. 2, 2016

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi II*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2012. Gregorius. *Pemasaran Strategik* .

Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Vennesa, Ike dan Arifin, Zainul. (2017). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 51. No. 1. hlm 3-5.
- William, dan Purba, Tiurniari. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. Vol. 8. No. 1. hlm 1987-1996.
- Wu, Shen, Chao., Chen., Tze, Tien. (2019). Building Brand's Value: Research on Brand Image, Personality and Identification. *Journal of Management, Economics and Social Sciences*, Vol.8, No. 4, 2019
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Jakarta: Pustaka Delapratasa,
- Yu, W., Han, X., Ding, L., He, M. (2020). Organic Food Corporate Image And Customer Co-Developing Behavior: The Mediating Role Of Consumer Trust And Purchase Intention. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 102377 (2020)