

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, D. G. A. S. P., Mitariani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2022). *Jurnal Emas* 3. 194-201
- Alifahmini, Hifni. (2005). *Sinergi Komunikasi Pemasaran: Integrasi Iklan, Public Relations dan promosi*. Jakarta: Mizan Pustaka.
- Al-Ghamdi, S. A. A., & Badawi, N. S. (2019). Do corporate social responsibility activities enhance customer satisfaction and customer loyalty? Evidence from the Saudi banking sector. *Cogent Business & Management*, 6(1), 1662932.
- Ardianto, E. (1998, December). Mengelola Aktiva Merek: Sebuah Pendekatan Strategis. In *Forum Manajemen* (Vol. 12, No. 67, pp. 34-39).
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Armstrong, Gary dan Philip Kotler. 2015. *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta : Prenhalindo.
- Arwanda, N. O. D., Hartoyo, H., & Hartoyo, S. (2014). Kepuasan, Citra, dan Loyalitas pada Lembaga Pendidikan Tinggi: Kasus di Akademi XYZ. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 7(2), 123-132.
- Aslam, U., Rehman, M., Imran, M. K., & Muqadas, F. (2016). The impact of teacher qualifications and experience on student satisfaction: a mediating and moderating research model. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 10(3), 505-524.
- Asterina, F., & Sukoco, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Kerja, dan Disiplin Guru terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 7(2), 208-219.
- Bayu, K., & Habibah, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK swasta Kabupaten Subang. *Jurnal ilmiah magister manajemen*, 2(1).
- Creswell, J. W. (2012). *Educational research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research (4th ed.)*. USA. Pearson Education.

- Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J. (2015). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment* (p. 632). New York: McGraw Hill Education.
- Dapodik. (2024). Data Pokok Pendidikan, Direktorat Jendral Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah. Kemendikbudristek. dapodik.kemdikbud.go.id. Diakses pada Rabu, 5 Juni 2024. <https://dapodik.kemdikbud.go.id/sekolah/86172AF9F50E99710B3B>
- Devitha, C. T. P., Baharuddin, F. R., & Purnamawati, P. (2021). Analisis Pengaruh Masa Kerja dan Sertifikasi Terhadap Kompetensi dan Kinerja Guru Produktif SMK Negeri di Kota Kendari. *Analisis Pengaruh Masa Kerja Dan Sertifikasi Terhadap Kompetensi Dan Kinerja Guru Produktif Smk Negeri Di Kota Kendari*, 9(1), 69-78.
- Ekawarna, E., Denmar, D., & Wibawa, D. E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua Di SMP Islam Al-Falah Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(2), 131-141.
- Erika, B., Supriyanto, A., & Sunandar, A., (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik dan Citra Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, 2 (3), 169-178
- Firmansyah, D. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis, Seventh Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Harrison, S. (1995). *Public Relations: An Introduction*. London: International Thomson Bus.
- Indonesia, P. P. R. (1990). Undang-Undang no. 29 tahun 1990 tentang pendidikan menengah. *Lembaran Negara RI*, (37).
- Indonesia, R. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta.

- Jefkins, F. (1992). *Public Relations (edisi keempat)*. Jakarta: Erlangga.
- Joena, S., Purnamawati, P., & Amiruddin, A. (2022). *Kinerja Guru, Pendekatan Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah dan Motivasi Kerja Guru*. Palu: Magama
- Kemendikbud. (2012). *Pedoman Pelaksanaan Penilaian Kinerja Guru. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia*.
- Kemendikbud. (2018). *Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2018 Tentang Standar Nasional Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan*.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran: Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Fox, K. F. A. (1985). *Strategic marketing for educatin institutions*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Liana, N. A., Benty, D. D. N., & Supriyanto, A. (2016). Analisis Faktor Yang mempengaruhi kepuasan orang tua peserta didik terhadap layanan pendidikan. *Manajemen Pendidikan*, 25(1), 39-46.
- Lovelock, C, dan Wirtz, John. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga
- Maulidin, Hanif. (2010). *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Marwan, H., Mulyati, S., & Yustien, R. (2021). Peningkatan Kompetensi Siswa SMK-PP Negeri Jambi Melalui Pelatihan Budidaya Jamur Tiram. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 686-693.
- Masserini, L., Bini, M., & Pratesi, M. (2019). Do quality of services and institutional image impact students' satisfaction and loyalty in higher education?. *Social Indicators Research*, 146(1), 91-115.
- Mulyasa. (2013). *Uji Kompetensi dan Penilaian Kinerja Guru*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muspawi, M., & Haryati, M. (2022). Realita Kepuasan Pelanggan Perpustakaan di Perguruan Tinggi. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 6(2), 105-116.

- Muspawi, M. (2021). Strategi Peningkatan Kinerja Guru. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(1), 101-106.
- Nasional, D. P. (1990). Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1990 Tentang Pendidikan Menengah. *Jakarta: Depdiknas*.
- Noviasari, R. A., Wulandari, D., & Suryaningsih, I. B. (2015). Pengaruh citra institusi dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa Universitas Moch. Sroedji Jember. *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(2), 190-201.
- Pribadi, G. (2020). Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombong. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(1), 22-28.
- Rangkuti, F. (2002). *Creating effective marketing plan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rasyid, Abdul. (2015). Effects of Ownership Structure, Capital Structure, Profitability and Company's Growth Towards Firm Value, *International Journal of Business and Management Invention*, Vol. 4, pp.25-31
- Ray, S. E., Almasri, A., & Faiza, D. (2018). Kontribusi Sarana Prasarana Dan Motivasi Belajar Siswa Terhadap Hasil Belajar Mata Diklat Dasar Listrik Dan Elektronika Kelas X Dan Xi Audio Video Di Smk Negeri 1 Sumatera Barat. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 6(1).
- Sardiman. (2011). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sari, R. P. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan orangtua peserta didik di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri se-Kota Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Malang).
- Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. *Anesthesia & analgesia*, 126(5), 1763-1768.
- Soemirat, S. (2012). *Dasar-dasar public relations*. Bandung: Rosda Karya.
- Sofiati, N. A., & Sumarni, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Smk Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung. *Jurnal Indonesia Membangun*, 15(2), 1-18.

- Sopiatin. 2010. *Managemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sudarman, E. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Smkn 1 Karawang. *Equilibrium Point: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1).
- Sudjiani, E., Subarto, S., & Kusjono, G. (2019). Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Sekolah Cikal Harapan. *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 1(2), 123-137.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Penelitian Pendidikan, Remaja Rosdakarya*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, S. dan Ernawati, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.
- Susanto, P. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang”. *Tingkap*, 8(1), 65-78.
- Syahputri, A. Z., Della Fallenia, F., & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. Tarbiyah: *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 160-166.
- Tjiptono, Fandi., dan Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi. (2011). *Services Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74-80.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Unika Atma Jaya.
- Wahid, A. (2023). *Strategi Membangun Citra dan Kinerja Lembaga*. Pati: Fatiha Media.
- Wasesa, S. A. (2005). *Strategi public relation*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yulianto. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen Jasa*, ed. Jakarta: Salemba Empat.

- Yuniarsi, D. (2020). Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Nurul Huda Kota Bengkulu (Doctoral dissertation, IAIN BENGKULU).
- Yuslih, D. F., Martono, T., Nugroho, J. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 1 Jatisrono: *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 7(1), 1-10.