

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alroub, Abdelmo'ti Suleiman Abu, Abdul sada Mutlaq Alsaleem, Azzam Anwar Daoud. (2012). Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction Tourist Restaurants (A Field Study on The Tourist Restaurants/Amman). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business Volume 4 Nomor 1*.
- Amelia, Mira. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)*. Skripsi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Bandu, Muh Yunus. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Budiasih, Yanti. (2012). *Statistika Deskriptif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Tangerang: Jelajah Nusa.
- Dinindra, Rayi Cita. (2012). *Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Blitzmegaplex Paris Van Java Bandung Tahun 2012)*. Skripsi pada Sekolah Manajemen Telekomunikasi dan Media Institut Manajemen Telkom.
- Fitriani, Feni Freycinetia. (2014). *Bisnis Bimbingan Belajar Makin Prospek*. Tersedia: <http://m.bisnis.com/tips-bisnis/read/20140127/263/199572/bisnis-bimbingan-belajar-makin-prospek> [8 Mei 2014]
- Franchise Pendidikan. (2014). *Perlu Tidaknya Anak Mengikuti Bimbingan Belajar*. Tersedia: <http://www.franchisependidikan.com/index.php/info-anak/37-parenting/55-perlu-tidaknya-anak-mengikuti-bimbingan-belajar> [8 Mei 2014]
- Gaspersz, Vincent. (2011). *Total Quality Management Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiwijaya, Hendra. (2011). Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi Volume 1, Nomor 3, September 2011*.
- Hardiyanti, Ratih. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2008). *Operations Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Indrawati, Aniek. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis Th. 16. Nomor 1, Maret 2011*.

- Ishak, Aulia. (2010). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2006). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Krajewski, Lee J, Larry P. Ritzman, dan Manoj K. Malhotra. (2013). *Operation Management Processes and Supply Chains*. Edinburg: Pearson.
- Loke, Siew-Phaik, Ayankunle A. Taiwo, Hanisah M. Salim, & Alan G. Downe. (2011). Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider. *2011 International Conference on Financial Management and Economics IPEDR, Volume 11*.
- Mohammad, Anber Abraheem Shlash dan Shireen Yaseen Mohammad Alhamadani. (2011). Service Quality Perspective and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan. *Middle Eastern Finance and Economics – Issue 14*.
- Mulyatiningsih, Endang. (2012). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Naik, C.N. Krishna, Swapna Bhargavi Gantasala, Gantasala V. Prabhakar. (2010). Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Science, Volume 16 Nomor 2*.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Pratiwi. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan X-Trans Shuttle Service Trayek Bandung-Jakarta*. Skripsi pada Sekolah Manajemen Telekomunikasi dan Media Institut Manajemen Telkom.
- Primagama. (2014). *Logo Primagama*. [Online] Tersedia: <http://www.primagama.co.id/#p>. [5 April 2014]
- Primagama. (2014). *Primagama Memang Bimbingan Paling Top*. Tersedia: <http://primagama.co.id/main.php?hal=berita&id=718> [8 Mei 2014]
- Primagama. (2014). *Sekilas Primagama*. [Online] Tersedia: [http://www.primagamabest.com/index\\_files/Page597.htm](http://www.primagamabest.com/index_files/Page597.htm). [30 Maret 2014]
- Primagama. (2014). *Visi dan Misi*. [Online] Tersedia: <http://primagamagianyar.com/profil-sekolah-2- visi-&-misi-primagama-gianyar-bali.html>. [30 Maret 2014]
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. (2011). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan dan Sunarto. (2010). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2007). *Research Methods for Business Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

- Septuro, Bijak. (2013). *Usaha Keras Sang Pendiri Lembaga Bimbingan Belajar Terbesar di Indonesia*. Tersedia: <http://www.teropongbisnis.com/teropong-inspirasi/usaha-keras-sang-pendiri-lembaga-bimbingan-belajar-terbesar-di-indonesia/> [8 Mei 2014]
- Sony Sugema Collage. (2014). *Contact Us*. Tersedia: <http://sonysugemacollege.com/hubungi-kami> [14 Juni 2014].
- Sony Sugema Collage. (2014). *Our Programmes*. Tersedia: <http://sonysugemacollege.com/our-programmes> [14 Juni 2014].
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunaryo, Teguh. (2009). *R.E.C Primagama*. Tersedia: <http://primagama.co.id/main.php?hal=artikel&id=14> [8 Mei 2014]
- Sunyoto, Danang. (2009). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Syamsi. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan, Volume 5 Nomor 1, April 2008*.
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Vistabunda.com. (2013). *7 Manfaat Bimbingan Belajar Melalui Les Privat Bagi Anak*. Tersedia: <http://vistabunda.com/parenting/7-manfaat-bimbingan-belajar-melalui-les-privat-bagi-anak/> [8 Mei 2014]
- Widoyoko, Eko Putro. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.
- Yuliastina, Ni Kadek dan Made Jatra. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada L'amore Café di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana Volume 3 No. 2 (2014)*.
- Zeithaml, Valerie A, Mary Jo Bitner, dan Dyawne D.Gremler. (2009). *Service Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.