

DAFTAR PUSTAKA

Akdon. 2008. *Aplikasi Statistik dan Metode Penelitian untuk Administrasi & Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi

Akdon dan Hadi, Sahlan. (2005). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian Untuk Administrasi & Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.

Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Alma, Buchari dan Ratih Hurriyati. 2009. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.

Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customers Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.

Fuadiyyah, Ela Laelatul. 2011. Skripsi: *Pengaruh Sistem Akutansi Keuangan Daerah Terhadap Akuntabilitas Keuangan Daerah: Kualitas Laporan Keuangan Sebagai Variabel Interventing*. UPI Bandung: tidak diterbitkan.

Gronroos, C. 1992. *Service Management and Marketing*. Lexington Books. Massachusetts, Toronto.

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Philip & Gray Armstrong. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniatun, Taufani C. 2010. Disertasi: *Etika Janji Pada Service Marketing Triangle Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Intensi Perilaku Pelanggan Jasa Pendidikan (Studi Pada Program Magister Manajemen Di 5 Kota)*. UI Depok: tidak diterbitkan.
- Liansyah, Regga Fitra. 2008. Skripsi: *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Ujian Masuk FIP UPI*. UPI Bandung: tidak diterbitkan.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu 2005. *Perilaku Konsumen*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Oesman, Yevis Marty. 2010. *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, Dan Customer Dependency*. Bandung; Alfabeta.
- Redaksi Sinar Grafika. 2009. *Standar Nasional Pendidikan PP RI No. 19 Tahun 2005*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Riduwan dan Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan & Akdon. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik*. Bandung: Alfabeta
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- _____. 2011. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Sukardi. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tilaar, H.A.R. 2006. *Standarisasi Pendidikan Nasional Suatu Tinjauan Kritis*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Winardi, J. 2007. *Motivasi & Pemotivasian Dalam Manajemen*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Sumber Internet

- Ana. 2011. *Penyebab rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia*. [online] diakses: <http://blog.umy.ac.id/anadwiwahyuni/pendidikan/penyebab-rendahnya-kualitas-pendidikan-di-indonesia/> (30 Juli 2012)
- Bisnis UKM. [online] diakses: <http://bisnisukm.com/strategi-meningkatkan-kepuasan-pelanggan.html> (29 September 2012)
- Hizbut Tahrir Indonesia. 2012. *Kapitalisme Biang Kerok Kebobrokan Sistem Pendidikan*. [online] diakses: <http://hizbut-tahrir.or.id/2012/06/07/kapitalisme-biang-kerok-kebobrokan-sistem-pendidikan/> (28 Juli 2012)
- Imran. 2012. *Makalah pendidikan*. [online] diakses: <http://ilmu27.blogspot.com/2012/08/makalah-pendidikan.html> (20 September 2012)
- I learning. 2011. *Kriteria Pokok Dalam Menilai Kualitas Jasa*. [online] diakses: http://ilerning.com/index.php?option=com_content&view=article&id=87:kriteria-pokok-dalam-menilai-kualitas-jasa&catid=56:manajemen-pemasaran&Itemid=58 (29 Juli 2012)

- Marliana, Irma Allya. 2010. Skripsi: *Kontribusi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di Sma Pasundan 3 Cimahi*. [online] diakses: http://repository.upi.edu/skripsiview.php?no_skripsi=8049 (22 Agustus 2012)
- Ningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan di Bimbingan Belajar Teknos Purworejo*. [online] diakses: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/30964/4/Chapter%20II.pdf> (30 September 2012)
- Reni. Tesis: *Studi Mengenai Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Nilai Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Jasa Kesehatan Pada Rumah Sakit Telogorejo Semarang)*. [online] diakses: <http://eprints.undip.ac.id/18785/1/Reni.pdf> (3 Oktober 2012)
- Nurhariyanti, Dwi Citra. *Peningkatan Mutu pendidikan*. [online] diakses: <http://dwicitranurhariyanti.wordpress.com/landasan-dan-problematika-dalam-pendidikan/peningkatan-mutu-pendidikan/> (30 Juli 2012)
- Soetanto, Katarina. 2007. Tesis: *Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sekolah (Studi Kasus Pada Sekolah Kristen Kalam Kudus I, Jakarta)*. [online] diakses: <http://lib.atmajaya.ac.id/default.aspx?tabID=61&src=k&id=146662> (28 Agustus 2012)

UMM. 2012. *Data SMA dan SMK kab. Sumedang*. [online] diakses:

<http://www.umm.ac.id/page.php?c=04&c2=0409&c3=0409-50&c4=0409-50-17&o=2> (20 September 2012)

http://repository.upi.edu/operator/upload/s_adp_044868_chapter1.pdf (9 Oktober 2012)



Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu