

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*)
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAYANAN JASA
PENDIDIKAN ISLAM (PONDOK PESANTREN)**
**(Studi Kasus Pada Asrama Putri Esa Lama Pondok Pesantren
Cipasung)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar
S.Bns.



DINNY JAMILAH

1805856

**PROGRAM STUDI S1 KEWIRAUSAHAAN
KAMPUS TASIKMALAYA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinny Jamilah

NIM : 1805856

Program Studi : Kewirausahaan

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAYANAN JASA PENDIDIKAN ISLAM (PONDOK PESANTREN)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*) Terhadap Kepuasan Konsumen Layanan Jasa Pendidikan Islam (Pondok Pesantren) beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pegutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/ sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya.

Tasikmalaya, 17 Mei 2022

Yang menyatakan,

Dinny Jamilah

NIM 1805856

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN LAYANAN JASA PENDIDIKAN ISLAM (PONDOK PESANTREN)**

Disusun oleh:

Dinny Jamilah

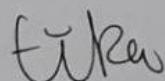
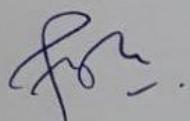
NIM 1805856

Tasikmalaya, 03 Agustus 2022

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

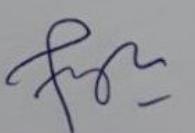


Azizah Fauziyah, S.Pd., M.Pd.
NIP 920171219910820201

Tika Annisa Lestari Koeswandi, S.S., M.M.
NIP 920190219920513201

Mengetahui,

Ketua Program S1 Studi Kewirausahaan,



Azizah Fauziyah, S.Pd., M.Pd.
NIP 920171219910820201

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*) TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN LAYANAN JASA PENDIDIKAN ISLAM
(PONDOK PESANTREN)**

(Studi Kasus Pada Asrama Putri Esa Lama Pondok Pesantren Cipasung)

Dinny Jamilah¹, Azizah Fauziyah², Tika Annisa Lestari Koeswandi³

ABSTRAK

Pergeseran pemikiran masyarakat dan kekuatan persaingan dalam industri Pendidikan, menyebabkan timbulnya kesenjangan antara tuntutan pemikiran dan persaingan dengan kekuatan lembaga pendidikan pada berbagai jenjang pendidikan. Salah satu hal yang diperhatikan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan, hal ini menyebabkan lembaga-lembaga pendidikan semakin sulit untuk meningkatkan jumlah konsumen. Hal tersebut juga secara tidak langsung akan mempengaruhi suatu lembaga dalam mempertahankan konsumen, lembaga pendidikan dituntut untuk bekerja keras dalam mempertahankan kepuasan konsumennya. Oleh karena itu, upaya menjaga kepuasan konsumen merupakan hal penting yang harus selalu dilakukan oleh setiap lembaga pendidikan sebagai pihak penyedia jasa. Tujuan penulisan skripsi ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Layanan Jasa Pendidikan Islam (Pondok Pesantren). Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui *google form*, data sekunder yaitu informasi dari instansi terkait, studi literatur dan juga berbagai jurnal maupun laporan penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian. Hasil penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (Service Quality) berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen Layanan Jasa Pendidikan Islam (Pondok Pesantren) di Asrama Puteri Esalama Pondok Pesantren Cipasung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

**THE INFLUENCE OF QUALITY SERVICE (SERVQUAL) ON CONSUMER
SATISFACTION OF ISLAMIC EDUCATION SERVICES BUSINESS
(PONDOK PESANTREN)**

(Study at Old Esa Girls Dormitory Cipasung Islamic Boarding School)

Dinny Jamilah¹, Azizah Fauziyah², Tika Annisa Lestari Koeswandi³

ABSTRACT

The shift in people's thinking and the power of competition in the education industry causes a gap between the demands of thought and competition with the strength of educational institutions at various levels of education. One thing to note is the quality of services provided by educational institutions, this makes it increasingly difficult for educational institutions to increase the number of consumers. This will also indirectly affect an institution in retaining consumers, educational institutions are required to work hard to maintain customer satisfaction. Therefore, efforts to maintain customer satisfaction are essential things that every educational institution must carry out as a service provider. The purpose of writing this thesis is to determine the Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction in the Islamic Education Service Business (Pondok Pesantren). The approach in this study is quantitative, the data source used is primary data, namely data obtained directly from respondents via a google form, and secondary data, namely information from related agencies and literature studies as well as various journals and research reports related to the research topic. The results of this study are Service Quality has a positive effect on Consumer Satisfaction in the Islamic Education Service Business (Pondok Pesantren) at the Puteri Esalama Dormitory of Cipasung Islamic Boarding School.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapakan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*servqual*) Terhadap Kepuasan Konsumen Layanan Jasa Pendidikan Islam (Pondok Pesantren)” sebagai bagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar S.Bns. Selawat serta salam kami sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menerangi semua umat di muka bumi ini dengan cahaya kebenaran, yang mudah-mudahan sampai kepada keluarganya, sahabatnya, para pengikutnya hingga kita selaku umatnya hingga akhir zaman.

Saya menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan, baik dari segi isi maupun dari segi bahasa. Untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat konstruktif untuk penyempurnaan skripsi ini. Saya berharap skripisi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Tasikmalaya, 16 Mei 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji milik Allah Subhanahu Wa Ta'ala, dengan rasa syukur yang mendalam dengan telah diselesaikannya Skripsi ini penulis berterimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A.
2. Direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Tasikmalaya Prof. Dr. Nandang Rusmana, M.Pd.
3. Ketua Program Studi Kewirausahaan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Tasikmalaya Bapak Arief Budiman, S.S., S.Sos., IMSMEs.
4. Pembimbing I, Ibu Azizah Fauziyah, S.Pd., M.Pd. yang selalu memberikan bimbingan dan arahan terbaiknya dalam menyelesaikan tugas akhir
5. Pembimbing II, Ibu Tika Annisa Lestari Koeswandi, S.S., M.M. yang selalu memberikan bimbingan dan arahan terbaiknya dalam menyelesaikan tugas akhir
6. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.
7. Orangtua sekaligus support system saya Bapa Daden Aziz dan Ibu Rani Nuryani yang telah memberikan segala bentuk usaha dan perhatiannya lahir batin untuk kelancaran studi dan memotivasi saya untuk terus menjadi manusia yang bermanfaat.
8. Adik-adik saya Rahma Nurul Azizah, Raihanah Azzahra dan Abu Bakar Ahmad Al Baihaqi yang telah mendukung serta mendoakan dalam segala keadaan.
9. Bapak Ibu Kyai serta seluruh santri Ponpes Al Mujahidin khususnya kobong 2 baru yang selalu mengerti dan mendoakan proses kelancaran studi.
10. Kawan-kawan dilingkungan organisasi kampus maupun pesantren yang telah memberikan kesempatan pada saya untuk terus berkembang.
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan berkontribusi atas kelancaran menyelesaikan studi ini. Barakallah Fiikum.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS PENELITIAN.....	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan (<i>servqual</i>).....	10
2.1.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.5 Keuntungan Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Kepuasan Konsumen	13

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	13
2.1.2.2 Konsep Kepuasan	14
2.1.2.3 Tujuan Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.2.4 Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan <i>(servqual)</i>	14
2.1.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Santri	15
2.1.2.6 Teknik Pengukuran Kepuasan	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Perumusan Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian.....	28
3.2 Metode dan Desain Penelitian	29
3.3 Operasionalisasi Variabel	30
3.4 Sumber dan Alat Pengukuran Data.....	35
3.4.1 Sumber Data	35
3.4.2 Alat Pengukuran Data.....	35
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.5.1 Populasi.....	36
3.5.2 Sampel	36
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.6 Uji Instrumen Penelitian	37
3.6.1 Uji Validitas.....	37
3.6.2 Uji Reliabilitas	37
3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	37
3.7.1 Rancangan Analisis Data	38
3.7.1.1 Uji Asumsi Klasik	38
3.7.1.1.1 Uji Normalitas	38
3.7.1.1.2 Uji Multikolinearitas	38
3.7.1.1.3 Uji Heteroskedastisitas	39

3.7.2 Uji Hipotesis	39
3.7.2.1 Uji Regresi Linear Sederhana.....	39
3.7.2.2 Uji Parsial (Uji t)	39
3.7.2.3 Uji Koefisien Determinasi R ²	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum.....	41
4.1.1.1 Gambaran Umum Kualitas Pelayanan (<i>Servicequality</i>).....	42
4.1.1.2 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen	42
4.2 Hasil Instrumen Uji Data	43
4.2.1 Pengujian Validitas.....	43
4.2.2 Pengujian Reliabilitas	46
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	46
4.3.1 Uji Normalitas	46
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	48
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	49
4.4 Uji Hipotesis	49
4.4.1 Uji Regresi Linear Sederhana	49
4.4.2 Uji Signifikan Parsial t (Uji t).....	50
4.4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²	52
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	53
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Kepuasan Konsumen	53
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Implikasi	58
5.3 Rekomendasi.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN	65
RIWAYAT HIDUP	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 3.2 Skala Penelitian	36
Tabel 4.1 Deskripsi Data Statistik	41
Tabel 4.2 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.3 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen	43
Tabel 4.4 Hasil uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i> (X)	43
Tabel 4.5 Hasil uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Santri Baru Asrama Putri Esalama	4
Gambar 1.2 Data Grafik Kualitas Pelayanan.....	6
Gambar 2.1 Konsep Kerangka Pemikiran Teoritis	25
Gambar 2.2 Paradigma penelitian.....	26
Gambar 3.1 Logo Asrama Putri Esa Lama	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot	47
Gambar 4.3 Grafik Hipotesis One-Tailed.....	51
Gambar 4.4 Asrama Putri Esa Lama	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	65
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....	72
Lampiran 3. Data Tingkat Capaian Responden (TCR)	76
Lampiran 4. Data Responden.....	78
Lampiran 5. Hasil Pengujian Validitas	83
Lampiran 6. Hasil Pengujian Realiabilitas	91
Lampiran 7. Hasil Pengujian Normalitas.....	92
Lampiran 8. Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	93
Lampiran 9. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	94
Lampiran 10. Hasil Pengujian Hipotesis	95

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Orang Tua Siswa Di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016. *Quality*, 70-71.
- Alma, B. (2003). *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ambarwati, A. R. (2009). Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Moduyan. *EPrints*, 9.
- Anshar Rahman Mas'ud, E. R. (2018). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Perilaku Pembelian Ulang Konsumen Pada Cafe dan resto Bagi Kopitiam Di Kota Bali. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 74.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arini Dwi Cahyani, H. S. (2020). Hubungan layanan Kelompok Bermain (KB) Dengan Harapan Orang Tua Di PAUD Kuncup Harapan. *Jurnal Pendidikan Untuk Semua*, 04, 34. Retrieved from <https://journal31.unesa.ac.id/>
- Aris, A. R. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode Servqual.
- Athanasia Budi Astuti, R. R. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta. *Jurnal terpadu Ilmu Kesehatan*, 55-58.
- Bahrudin, M. (2015). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 5-6.
- Bambang Prasetyo, L. M. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing* , 12-34.
- Damayanti, D. (2020). Peran Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Terhadap Kepuasan Orangtua. *Seminar Nasional dan Call For Paper*, (p. 470). Yogyakarta.
- Doni Marlius, F. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang. *Jurnal Pundi*, 03(No. 03), 194. doi:<https://doi.org/10.31575/jp.v3i3.190>

- Duc Nha Le, H. T. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical Evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36, 89. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Dudung Juhana, A. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di STMIK Mardida Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 1-2.
- Dwi Aryani, F. R. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114.
- Faizin, I. (2017). Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Nilai Jual Madrasah. *Jurnal Madaniyah*, 264-265.
- Fredy Fredy, Y. T. (2019). Analisis Kepuasan Orangtua Dan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, 58.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haslinda, J. M. (2016). Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi denan Standar Biaya sebaai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, II(I), 8.
- I Gusti Agung Ayu Mas Suariedwi, E. S. (2016). Peran Perceived Value Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8205.
- I Gusti Ayu Made Srinadi, D. P. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 225. doi:<https://doi.org/10.21831/cp.v3i3.322>
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen. *JURNAL EKONOMI BISNIS*, 34.
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 28.
- Iwan Carialy Irawan, ,. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kartika Cipta Anugrah Bandung. *ATRABIS: Jurnal*

Administrasi Bisnis, 06(No. 02), 154.
doi:<https://doi.org/10.38204/atrabis.v6i2.500>

- Karlina, B. (2015). Pengaruh Manajemen Fasilitas Terhadap Mutu Layanan Diklat Di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin Dan Teknik Industri (PPPPTK) Bandung. 43.
- KBBI. (Diakses 25 Juni 2022). Online: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Alih Bahasa Bos Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Labaso, S. (2018). Penerapan Marketing Mix sebagai Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan di MAN 1 Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3, 297-303. doi:<https://doi.org/10.14421/manageria.2018.32-05>
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. OI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 113-115.
- Mundir, A. (2016). Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Madrasah. *Malia*, 27-38.
- Ningsih, S. (2012). Pengaruh Servquality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Pendidikan Solocom Di Surakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 125-134.
- Novandri, M. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Iklan terhadap Kepuasan Pembelian Sepeda Motor Yamaha pada Harpindo Jaya Cabang Ngaliya Semarang. (*Skripsi*), 34.
- Nurholifatu Masruroh, W. R. (2020). Penggunaan Model Servqual Untuk Menyelisik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 668-669.
- Nyoman Rilana, M. Y. (2013). Penagruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *e-Journal Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Ganeshha* , 2-3.
- Philip Kotler, K. L. (2020). *Marketing Management* . Global Edition.
- Pramesti, G. (2016). *Statistika Lengkap secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS 23*. Jakarta, Indonesia: Elex Media Komputindo.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.

- Rangkuti, F. (2002). *Teknik Mengukur da Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Costumer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnasari, A. D. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop di Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, 5(1), 123.
- Rintar. (2011). Analisis Hubungan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Pendidikan Kejuruan. *JURNAL DINAMIKA MANAJEMEN*, 2(1), 46. Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm>
- Sakyi, D. (2020). A Comparative analysis of service quality among ECOWAS seaport. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6, 1-3. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.trip.2020.100152>
- Sanjaya, N. (2020). Pengaruh Kualitas Guru dan Akreditasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Budhi Tanggerang. *Skripsi*, 2. Retrieved from <http://repositori.buddhidharma.ac.id/id/eprint/730>
- Sinollah, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen) . *Jurnal Dialektika*, 46.
- Sinollah, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan . *Jurnal Dialektika*, 46.
- Sinollah, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 46.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sri Lestari, S. H. (2018). Determinasi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Pendidikan Pada Kinderfield School Cabang Bekasi Jawa Barat. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 101-114.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan* . Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung, Jawa Barat, Indonesia: Alfabeta.
- Sullivan, M. A. (2002). *Retail Marketing, first edition*. Great Britain: Cengage Learning EMEA.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Susetyo, B. (2010). *Statistika untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung, Jawa Barat, Indonesia: Relika Aditama.
- Tika Nirmala Sari, M. N. (2020). Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orangtua Siswa. *Jurnal EduTech*, 06(No. 01), 87.
- Tjiptono, F. G. (2005). *Service, quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2003). *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama .
- Wibisono, D. (2017). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD: Studi Kasus Sekolah Yasporbi. *Operation Excellence*, 09(No. 01), 45. Retrieved from <https://repository.mercubuana.ac.id/38604/>