

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA PENDIDIKAN ANAK  
USIA DINI ANANDA MANDIRI**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN SEBAGAI BAGIAN DARI PERSYARATAN  
UNTUK MENDAPATKAN GELAR S.BNS.**



**RAIHAN NUR YAQIN**

**NIM 1808106**

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

**2022**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan 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 Agustus 2022

Yang menyatakan,

Raihan Nur Yaqin

NIM 1808106

**LEMBAR PENGESAHAN**

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri

Tasikmalaya, 17 Agustus 2022

**Disetujui dan disahkan oleh pembimbing,**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Dr. H Krisna Sujaya, Drs., M.Pd.**

**NIP 195906191989031003**



**Ghia Ghaida Kanita, S.E., M.S.M.**

**NIP 920190219920513201**

**Diketahui,**

**Ketua Program S1 Studi Kewirausahaan,**

**Azizah Fauziah, S.Pd., M.Pd., CIPE.**

**NIP 920171219910820201**

Raihan Nur Yaqin

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga  
Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua peserta didik di Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri yang berlokasi di Kabupaten Tegal, Kuningan dan Brebes. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif kuantitatif verifikatif. Subjek dari penelitian ini adalah orang tua peserta didik yang merupakan pelanggan. Sumber data yang dipergunakan adalah data primer, data yang didapatkan langsung dari hasil jawaban Google *Form*, serta data sekunder yang didapatkan dari Lembaga terkait, literatur, laporan dan jurnal-jurnal yang relevan dengan topik penelitian. responden Teknik pengumpulan data yang diaplikasikan adalah berupa kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan orang tua sebagai pelanggan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri dengan presentase 33,6% dengan demikian kemampuan menjelaskan dari variabel bebas Kualitas pelayanan terhadap variabel terikat Kepuasan Konsumen berkorelasi baik.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Raihan Nur Yaqin

*The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Lembaga Ananda  
Mandiri*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to find out the effect of kualitas pelayanan on the satisfaction of parents of students at the Ananda Mandiri Early Childhood Education Institution located in Tegal, Kuningan, and Brebes Regencies. This research is quantitative research with quantitative descriptive method verificative. The subjects of this study were parents of learners who were customers. The data sources used are primary data: data obtained directly from the results of Google Form answers, as well as secondary data obtained from related institutions, literature, reports, and journals relevant to the research topic. Respondents The data collection techniques applied are in the form of questionnaires and documentation The result of this study is that the quality of service has a positive effect on the satisfaction of parents as customers of the Ananda Mandiri Early Childhood Education Institution with a percentage of 33.6% thus the ability to explain from the free variable The quality of service to the bound variable Consumer Satisfaction is well correlated..*

*Keyword : Quality of Service , Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Dengan ini penulis mengucapkan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis mampu menuntaskan proposal penelitian ini. Skripsi ini sukar untuk dituntaskan tanpa dorongan dan bantuan dari pihak-pihak yang memberi dukungan kepada penulis untuk bisa menyelesaikannya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. H Krisna Sujaya, Drs., M.Pd. dan Ibu Ghia Ghaida Kanita, S.E., M.S.M. selaku pembimbing dalam penyusunan skripsi ini. Berkat pembimbing penulis bisa melaju hingga sejauh ini dalam menuntaskan skripsi ini,

Penyusunan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri” ini merupakan sesuatu yang menantang. Sebab, dalam penulis mesti jeli melihat fenomena yang ada di lapangan dan menyajikan dalam bentuk penelitian yang komprehensif.

Apabila dalam penelitian ini terdapat kesalahan, penulis mohon maaf dan membuka diri untuk menerima masukan untuk penelitian di kemudian hari yang lebih baik.

Semoga dengan ada penelitian ini bisa berguna bagi masyarakat secara luas, bagi peneliti secara khusus.

Tasikmalaya, 17 Agustus 2022



Raihan Nur Yaqin

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji milik Allah Subhanahu Wa Ta'ala, dengan rasa syukur yang mendalam dengan telah diselesaikannya Skripsi ini penulis berterima kasih 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 Ibu Azizah Fauziah, S.Pd., M.Pd., CIPE.
4. Pembimbing I, Bapak Dr. H Krisna Sujaya, Drs., M.Pd. yang selalu memberikan bimbingan dan arahan terbaiknya dalam menyelesaikan tugas akhir
5. Pembimbing II, dan Ibu Ghia Ghaida Kanita, S.E., M.S.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. Segenap Famili

## DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Ilmiah .....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.1.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.3 Kelebihan Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.2.1 Konsep Kepuasan .....	11



2.1.2.2 Tujuan Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.2.3 Korelasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2.4 Faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Orang Tua Peserta Didik.....	12
2.1.2.5 Teknik Pengukuran Kepuasan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	14
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
2.4 Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Objek Penelitian .....	28
3.2 Metode dan Desain Penelitian.....	29
3.2.1 Metode Penelitian.....	29
3.2.2 Desain Penelitian.....	29
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	30
3.4 Sumber dan Alat Pengumpulan Data .....	35
3.4.1 Sumber Data.....	35
3.4.2 Alat Pengumpul 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.....	37
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	38
3.6.1 Uji Validitas .....	38
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	39
3.7.1 Rancangan Analisis.....	39
3.7.1.1 Uji Asumsi Klasik .....	39

3.7.1.1.1 Uji Normalitas .....	39
3.7.1.1.2 Uji Multikolinearitas .....	39
3.7.1.1.3 Uji Heteroskedastisitas .....	40
3.7.2 Uji Hipotesis .....	40
3.7.2.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	40
3.7.2.2 Uji Regresi Linear Sederhana .....	40
3.7.2.3 Uji Parsial (Uji-t).....	41
3.7.2.4 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.1.1 Gambaran Umum .....	42
4.1.1.1 Gambaran Umum Kualitas Pelayanan .....	43
4.1.1.2 Gambaran Umum Kepuasan Konsumen .....	44
4.2 Hasil Instrumen Uji Data.....	44
4.2.1 Pengujian Validitas .....	44
4.2.2 Pengujian Reliabilitas.....	48
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
4.2.3.1 Uji Normalitas .....	49
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas .....	51
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	51
4.2.4 Uji Hipotesis.....	52
4.2.4.1 Uji Regresi Linear Sederhana .....	52
4.2.4.2 Uji Signifikan Parsial t (Uji t) .....	53
4.2.4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	55
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	56
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	56
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>

5.1 Simpulan.....	58
5.2 Implikasi.....	58
5.3 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	xiv
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	60
RIWAYAT HIDUP .....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	30
Tabel 3.2 Skala Penelitian.....	36
Tabel 4.1 Deskripsi Data Statistik.....	42
Tabel 4.2 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 4.3 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji t .....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Peserta Didik Baru Ananda Mandiri.....	2
Gambar 2.1 Konsep Kerangka Pemikiran Teoritis .....	26
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian .....	27
Gambar 3.1 Logo Ananda Mandiri .....	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	50
Gambar 4.3 Grafik Hipotesis One-Tailed .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	67
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	74
Lampiran 3 Hasil Pengujian Validitas .....	81
Lampiran 4 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	97
Lampiran 5 Hasil Pengujian Normalitas .....	97
Lampiran 6 Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	97
Lampiran 7 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	98
Lampiran 8 Hasil Pengujian Hipotesis.....	98

## DAFTAR PUSTAKA

- Afif, S. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Orang Tua Siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016* (Doctoral dissertation, STAIN Kudus).
- Al-Hussein, I. A., & Mohammad, A. D. (2020). Kualitas pelayanan Provided by Kindergartens from the Perspective of Parents: A Study Using (Servequal) Scale. *Journal of Education and Human Development*, 9(2), 63-75.
- Alma, B. (2003). Pemasaran stratejik jasa pendidikan. *Bandung: Alfabeta*.
- Anwar, A. N. (2017). HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN ANAK USIA DINI DENGAN KEPUASAN OTKNG TUA PESERTA DIDIK DI PG-TK AISYIYAH BUSTANUL ATHFAL BEBEKAN SIDOARJO. *J+ PLUS UNESA*, 6(2).
- Arigata, I. M. D., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA PESERTA DIDIK PADA TK KARTIKA MANDALA DENPASAR. *VALUES*, 3(2), 586-597.
- Astuti, A. B., Mangungsong, R. R. D., & Purnaningrum, W. D. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di jurusan terapi wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta. *Interest: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(2).
- Bell, R, Chip., dan Bell, R, Bilijack., 2013. Magnetic service Rahasia Berbelanja Pelanggan Di ABC Swalayan Purbalingga.Semarang
- Berry, Parasuraman dan Zeithaml, V.A. (1985). Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research. *Jurnal Marketing*, Vol 49. 41-50.
- Bilson Simamura. Panduan Riset Perilaku Pelanggan. ( Jakarta : PT. Gramedia Pustaka utama. 2004). Hlm 1

- Damayanti, D. (2020). PETKN KUALITAS LAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN ANAK USIA DINI TERHADAP KEPUASAN OTKNG TUA (Studi pada Lembaga Pendidikan Islam Terpadu Ar-Rahmah).
- Darwin, Steven dan Yohanes Sondang Kunto, 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1:1-12.
- Daulay, M. I. (2018). Kepuasan Orangtua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga di TK Qurrota Ayun Pekanbaru. *Journal of Islamic Early Childhood Education*, 1(1).
- DINI, P. A. U. (2016). Penguatan Manajemen Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini () di Desa Garawangi dan Desa Rancaputat Kecamatan Sumberjaya Kabupaten Majalengka. *Jurnal Penelitian*, 10(2).
- Donni Juni. 2017. Perilaku Pelanggan: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: CV Alfabeta
- Fachruddin, Imam. (2009). Desain penelitian. Malang: Universitas Islam Negeri.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. (2012). *Partial Least Squares "Konsep, Metode dan Aplikasi" menggunakan program WarpPLS 2.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, and Fuad. (2008). *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep dan Aplikasi Dengan Program Lisrel 8.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS. Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.



- Ghozali, Imam. (2006). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Hakim, A. (2018). Tingkat Kepuasan Orangtua terhadap Layanan Pendidikan Lembaga . *Golden Age: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 2(2).
- Heruwasto, Ignatius & Aprilia, Arrina W. 2012. Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Layanan Jasa Penerbangan: Studi Pada Pengguna Lion Air. *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia*. Vol. 41, No. 14.
- I Made Sudana, R. H. S., & Perti, T. (2018). Metode penelitian bisnis & analisis data dengan SPSS.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Indrawati, A. (2011). Pengaruh kualitas layanan lembaga pendidikan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 16(1), 25-35.
- Kasmir. (2017). Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kbbi, K. B. B. I. (2016). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). *Kementerian Pendidikan Dan Budaya*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran edisi ketiga belas. *Jakarta: Erlangga*.
- Kotler, Philip And Gary Armstrong., 2018., Principle Of Marketing, 17e Global Edition, Pearson Education Limited, New York.

- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler,Philip.1997, Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall
- Labaso, S. (2018). Penerapan Marketing Mix sebagai Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan di MAN 1 Yogyakarta. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 289-311.
- Lestari, G. D., Yulianingsih, W., & Nusantara, W. (2019, August). The Analysis of Early Children Education Services Quality in Increasing the Satisfaction of Students Parent in At-Taqwa Kindergarten Surabaya. In *1st International Conference on Education Social Sciences and Humanities (ICESSHum 2019)* (pp. 253-259). Atlantis Press.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Marsono. 2016“Metode penelitian kuantitatif: langkah-langkah menyusun skripsi, tesis atau disertai menggunakan teknik analisis jalur (Path Analysis) dilengkapi contohnya” Bogor: In Media.
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666-678.
- Mundir, A. (2016). STRATEGI PEMASARAN JASA PENDIDIKAN MADRASAH. *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, 7 (1), 27–40.
- Noor, Juliansyah. 2015. Metodologi Penelitian. Jakarta : Prenada Group.
- NOVITA, S. (2020). *PENGARUH KUALITAS GURU DAN AKREDITASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SMK BUDDHI TANGERANG* (Doctoral dissertation, Universitas Buddhi Dharma).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Peter, J Paul and Jerry C Olson. 2013. Perilaku Pelanggan dan Strategi Pemasaran

- Terjemahan oleh Diah Tantri Dwiandani Edisi Kesembilan Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Peter, J Paul and Jerry C Olson. 2013. Perilaku Pelanggan dan Strategi Pemasaran Terjemahan oleh Diah Tantri Dwiandani Edisi Kesembilan Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, F. (2002). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. *Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama*.
- Rangkuti, F. (2006). Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jakarta: gramedia pustaka utama*, 109-113.
- Roymond S. Simamora. (2009). Buku Ajar Pendidikan dalam Keperawatan. Jakarta : EGC
- Sari, T. N., & Prasetya, M. N. (2020). Dapatkah kepemimpinan kepala sekolah, motivasi guru dan kualitas pelayanan pendidikan mempengaruhi kepuasan orang tua siswa. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 6(1), 87-97.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (servqual-parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45-64.
- Situmorang, S. H. (2017). Riset Pemasaran..
- Suariedewi, A. M., & Sulistyawati, E. (2015). *Peran Perceived Value Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Sugeng, I. S., & Rafik, A. (2018). Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik ( E-Ktp ) Pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik ( E-Ktp ) Pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur.

- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : ALFABETA.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2019. Analisis Laporan Keuangan Teori, Aplikasi, Dan Hasil Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suliyanto (2018). Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi. Yogyakarta: Andi Offset
- Sumiyati, S. (2020). Strategi Pencitraan Dan Pemasaran Lembaga . *JCE (Journal of Childhood Education)*, 3(2), 124-138.
- Sutrisno, B., Gunanto, E., & Chasanah, U. (2018). *ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN BAI DI GAMPING SLEMAN YOGYAKARTA* (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. Pemasaran Strategik. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umiyati, H., & Hartono, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Lembaga Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Murid. *Jurnal Serasi*, 19(2), 87-102.

Unaradjan, Dominikus Dolet,. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Universitas Atma Jaya.

Untaru, E. N., Pricope, G., & Ispas, A. (2017). Assessment of the impact of educational services quality on consumer satisfaction and loyalty. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Economic Sciences. Series V, 10(2)*, 87-106.