

DAFTAR PUSTAKA

- Athalia Webmedia Team. *Sekolah Kristen Athalia*. 2009. <http://sekolahathalia.sch.id/> (diakses 21 November 2018).
- Irawan, Handi. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Data Pendidikan Dasar dan Menengah*. 2015. <http://dapo.dikdasmen.kemdikbud.go.id/sp/2/286300> (diakses 10 November 2018).
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. *Principles of Marketing*. 11th. New Jersey: Prentice Hall, 2006.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. 12th. Jakarta: Indeks, 2007.
- Leboeuf, Michael. *Memenangi dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. Jakarta: Pustaka Tangga, 1992.
- Martilla, John, and John James. "Importance-Performance Analysis." *Journal of Marketing*, 1977: 77-79.
- Parasuraman, A, Valarie Zeithaml, and Leonard Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64 (1988).
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy = Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. 3rd. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Rangkuti, Freddy. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.

Sekaran, Uma. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. 4th. Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Singarimbun, Masri, and Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3Es, 1989.

Sujarweni, Wiratna V. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pusaka Baru Press, 2014.

Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. 3rd. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017.

Umar, Husein. *METODE PENELITIAN UNTUK SKRIPSI DAN TESIS BISNIS*. Ketiga. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000.

Zeithaml, Valarie, A Parasurama, dan Leonard Berry. *Delivering Quality Service*. New York: Free Press, 1990.

