

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diberikan beberapa kesimpulan terkait hasil penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Bauran pemasaran jasa yang meliputi produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik, dan proses secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire.
2. Produk secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire. Produk yang dimaksud adalah produk-produk jasa pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada siswanya yang meliputi antara lain kurikulum, kegiatan ekstrakurikuler, pendidikan religius atau keagamaan, dan pendidikan moral. Keragaman produk pendidikan salah satunya pemberian nilai-nilai religius menjadi pendorong utama para wali siswa memutuskan untuk menyekolahkan anaknya di SD YPPK St. Petrus, Nabire.
3. Harga secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire. Harga yang dimaksud adalah segala biaya pendidikan yang ditetapkan oleh pihak sekolah dan dibebankan ke wali siswa termasuk kemudahan dalam pelaksanaan pembayaran. Hal ini dapat dikatakan bahwa elemen harga atau

biaya bukan menjadi pertimbangan utama atau acuan bagi para wali siswa karena wali siswa mungkin lebih memilih manfaat dari produk pendidikan dan citra sekolah yang baik di masyarakat. Nilai tambah produk jasa pendidikan yang dimiliki oleh SD YPPK St. Petrus, Nabire berupa pendidikan agama Katolik serta adanya loyalitas, ikatan emosional, dan tanggung jawab keluarga terhadap agama Katolik yang dianut dinilai membuat para wali siswa rela membayar biaya pendidikan yang dibebankan karena adanya jaminan siswa mendapat bekal pendidikan agama Katolik yang memadai.

4. Tempat secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire. Tempat yang dimaksud adalah lokasi sekolah terhadap tempat tinggal para wali siswa. Hal ini dapat dikatakan bahwa elemen lokasi sekolah bukan menjadi pertimbangan utama atau acuan bagi para wali siswa karena baik lokasi sekolah maupun fasilitas umum di sekitar sekolah pada dasarnya mudah diakses oleh seluruh warga kota Nabire terutama tersedianya akses jalan yang memadai. Lokasi sekolah terhadap tempat tinggal wali siswa sekalipun yang berada dipinggir kota masih sangat mudah dijangkau terutama kondisi lalu lintas yang sangat lancar. Selain itu, seperti halnya pada variabel harga, nilai tambah produk jasa pendidikan yang dimiliki oleh SD YPPK St. Petrus, Nabire berupa adanya pendidikan agama Katolik serta adanya tanggung jawab keluarga terhadap agama agar siswa mendapat bekal

pendidikan agama Katolik yang memadai dinilai menjadi prioritas para wali siswa memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire.

5. Promosi secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire. Promosi yang dimaksud adalah kegiatan sekolah untuk mempromosikan atau menginformasikan citra sekolah maupun kegiatan-kegiatan sekolah kepada masyarakat. Informasi dari orang lain atau kerabat (*word of mouth*) menjadi unsur promosi yang paling sering didapat oleh hampir semua wali siswa sehingga lebih mudah mempengaruhi keputusan wali siswa sekaligus informasi lebih mudah tersebar di lingkungan masyarakat.
6. Orang secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire. Orang yang dimaksud adalah sumber daya manusia (SDM) yang ada di SD YPPK St. Petrus, Nabire yang meliputi tenaga pendidik dan non pendidik. Kualitas dan kinerja baik tenaga pendidik maupun non pendidik yang baik merupakan pertimbangan utama bagi wali siswa untuk mempercayakan anaknya bersekolah di SD YPPK St. Petrus, Nabire.
7. Bukti fisik secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire. Bukti fisik yang dimaksud adalah segala fasilitas fisik yang disediakan oleh pihak sekolah untuk menunjang proses belajar mengajar yang antara lain meliputi bangunan, buku penunjang belajar, kantin, dan sarana kebersihan. Bangunan yang tertata rapi dan terawat menjadi penunjang kegiatan belajar mengajar

dan mampu memberikan kenyamanan bagi siswa ketika belajar menjadi daya tarik bagi wali siswa. Di sisi lain, kebersihan beberapa fasilitas sekolah khususnya toilet dinilai masih sangat kurang. Keterbatasan jumlah petugas kebersihan yang hanya satu orang dan tugasnya merangkap sebagai tenaga keamanan sekolah diduga menjadi penyebab kurang maksimalnya kebersihan beberapa fasilitas sekolah terutama toilet.

8. Proses secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire. Proses yang dimaksud adalah segala kegiatan akademik dan non akademik yang diselenggarakan oleh pihak sekolah yang antara lain meliputi proses penerimaan siswa baru, interaksi dengan tenaga pendidik, serta proses kegiatan belajar mengajar yang dilakukan. Proses pendidikan yang bermutu terutama proses penerimaan siswa baru yang mudah dijalani merupakan daya tarik bagi wali siswa untuk memilih SD YPPK St. Petrus, Nabire.
9. Promosi menjadi variabel dominan yang mempengaruhi keputusan wali siswa dalam memilih SD YPPK St. Petrus.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan sehingga hasilnya kemungkinan tidak dapat digeneralisasikan kepada seluruh wali siswa. Beberapa kendala pada penelitian ini adalah :

1. Jarak antara lokasi tempat tinggal dan obyek penelitian sangat jauh. Peneliti harus menempuh jarak sekitar 2580 km dari kota domisili di Surabaya untuk menuju lokasi obyek penelitian di kota Nabire, Papua.
2. Peneliti menargetkan semua kuesioner dapat digunakan untuk diuji yaitu sejumlah 180 kuesioner. Tetapi kenyataan di lapangan ada empat kuesioner yang tidak dikembalikan, sehingga jumlah kuesioner yang harus diuji menjadi berkurang.
3. Proses pengumpulan kuesioner melebihi waktu yang telah ditentukan, sehingga mengakibatkan proses pengumpulan dan rekapitulasi data menjadi lebih lama. Hal ini disebabkan karena ada wali siswa yang lupa untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan sehingga kuesioner dikembalikan beberapa hari kemudian.
4. Variabel yang diteliti hanya sebatas pada bauran pemasaran jasa. Sedangkan di sisi lain masih ada peluang faktor lain yang dapat ditambahkan sebagai variabel.
5. Item-item pertanyaan yang diajukan hanya dapat mengukur besaran keputusan pembelian pada SD YPPK St. Petrus, Nabire saja karena item pertanyaan disesuaikan dengan kondisi konkrit di lapangan.
6. SD YPPK St. Petrus, Nabire adalah satu-satunya SD swasta keagamaan Katolik di kota Nabire. Kondisi ini mengindikasikan adanya unsur monopolistik sehingga faktor bauran pemasaran jasa dapat diabaikan.

### 5.3 Saran

Atas dasar temuan hasil penelitian, maka ada beberapa implikasi manajerial yang dapat diberikan sebagai masukan bagi pihak sekolah dalam rangka meningkatkan strategi pemasaran SD YPPK St. Petrus, Nabire dan sebagai masukan bagi penelitian berikutnya, antara lain sebagai berikut :

1. Lebih meningkatkan hubungan pihak sekolah dengan wali siswa antara lain dengan mengadakan kunjungan ke rumah siswa dengan tujuan sebagai rasa perhatian sekolah terhadap siswa, memberi kesempatan guru untuk melakukan observasi proses belajar siswa di rumah, mengenali masalah-masalah yang dihadapi dalam keluarga yang berpengaruh pada proses belajar siswa, berdiskusi dengan wali siswa, memberikan motivasi kepada siswa, dan memberi kesempatan untuk berdiskusi dengan wali siswa; mengundang wali siswa menghadiri kegiatan-kegiatan siswa di sekolah; mengadakan surat menyurat dengan wali siswa terutama saat dimana siswa sangat memerlukan perbaikan pendidikan seperti surat teguran jika siswa sering bolos ataupun motivasi agar lebih giat belajar; mengadakan *gathering* para siswa dan wali siswa secara rutin untuk meningkatkan keakraban baik dengan pihak sekolah maupun dengan wali siswa lainnya; mengadakan *case conference* atau rapat membahas kasus-kasus tertentu dengan tujuan untuk mencari solusi paling tepat agar masalah siswa dapat teratasi dengan baik.
2. Lebih meningkatkan aktivitas periklanan terutama keterjangkauan informasi tentang sekolah kepada masyarakat melalui media-media promosi seperti spanduk, baliho, surat kabar, maupun siaran radio. Informasi yang

disampaikan pada media-media promosi tersebut tidak hanya informasi seputar penerimaan siswa baru, tetapi juga dapat berupa informasi prestasi-prestasi siswa. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat lebih mengenal dan mengetahui tidak saja informasi penerimaan siswa baru, tetapi juga kualitas proses pendidikan di SD YPPK St. Petrus, Nabire.

3. Lebih meningkatkan kualitas kebersihan sarana fisik seperti toilet, halaman sekolah, area parkir, perpustakaan, dan kantin. Hal ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi para siswa dan wali siswa. Pihak sekolah perlu merekrut satu orang tenaga kebersihan agar permasalahan mengenai beberapa fasilitas sekolah terutama toilet yang kurang bersih dapat teratasi.
4. Lebih mempercantik suasana taman sekolah dengan menambah beberapa tanaman hias dan pohon-pohon kecil agar sekolah tampak hijau dan asri. Hal ini dapat pula dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai kecintaan pada alam bagi siswa.
5. Pihak sekolah perlu memperbaiki sarana halaman parkir yang selama ini selalu tergenang ketika turun hujan. Perbaikan dapat dilakukan dengan mengaspal halaman parkir atau dengan sistem paving.
6. Lebih meningkatkan jumlah kegiatan ekstrakurikuler agar bakat dan minat siswa bisa lebih diasah dan difasilitasi. Kegiatan ekstrakurikuler yang dapat ditambahkan seperti ekstrakurikuler seni tari dan ekstrakurikuler paduan suara. Kegiatan ekstrakurikuler tari sangat sesuai dengan kondisi budaya masyarakat Papua yang masih kental dengan unsur kedaerahan. Para siswa yang tergabung dalam ekstrakurikuler tari dapat diarahkan untuk terlibat

dalam beragam kegiatan kesenian khususnya tari baik di tingkat lokal, daerah, maupun nasional. Kegiatan ekstrakurikuler paduan suara dapat menjadi kegiatan yang menunjang sisi keagamaan dimana para siswa dapat diarahkan untuk mengisi tugas liturgi pada perayaan misa atau ibadat di Gereja setempat maupun mengisi program khusus di stasiun radio maupun televisi lokal. Selain itu juga para siswa dapat diarahkan untuk terlibat dalam kegiatan kesenian baik tingkat lokal, daerah, maupun nasional.

7. Meningkatkan penerapan nilai-nilai kedisiplinan bagi para siswa untuk menangkal perilaku-perilaku menyimpang dari siswa sehingga tercipta suasana sekolah yang aman dan nyaman. Dalam penerapan nilai kedisiplinan ini peran para tenaga pengajar sangatlah penting. Yang dapat dilakukan oleh tenaga pengajar dalam mengajarkan nilai kedisiplinan antara lain dengan membantu siswa mengembangkan pola perilaku positif, membantu siswa menjunjung tinggi dan melaksanakan peraturan sekolah maupun tata tertib dalam kelas, membantu siswa belajar memiliki rasa hormat terhadap otoritas baik di dalam maupun di luar kelas, dan rasa hormat terhadap orang lain.
8. Perlu adanya pelajaran tambahan di luar jam sekolah yang dilakukan antara lain untuk membantu menaikkan prestasi akademik siswa yang tertinggal, untuk persiapan menghadapi event-event tertentu seperti kompetisi akademik, cerdas cermat, olimpiade, dan sebagainya, serta untuk persiapan menghadapi ujian nasional bagi siswa kelas 6.



9. Meningkatkan kinerja dan mutu para tenaga non pendidik antara lain dengan mengikutsertakan staf dan petugas perpustakaan dalam pelatihan-pelatihan sesuai bidangnya masing-masing, serta merekrut tenaga kebersihan karena selama ini tugas keamanan dan kebersihan sekolah ditangani oleh petugas keamanan atau mandor sehingga beberapa tugas terutama kebersihan yang diberikan tidak berjalan maksimal.
10. Lebih meningkatkan kualitas dan kualifikasi kompetensi tenaga pendidik dengan mengikutkan mereka terutama para tenaga pendidik muda pada pelatihan-pelatihan tenaga pendidik dan mendorong mereka untuk meningkatkan kualifikasi kompetensi.
11. Perlu mengurangi potensi tindak kekerasan yang berlebih terutama oleh tenaga pendidik di dalam lingkungan sekolah pada saat proses kegiatan belajar mengajar.
12. Lebih meningkatkan proses kegiatan akademik maupun non akademik yang mampu menunjang prestasi siswa seperti memberikan tugas yang berkesinambungan dan mengadakan praktek-praktek di bidang studi tertentu.
13. Pihak sekolah dapat mempertimbangkan untuk menyediakan fasilitas pembayaran berbasis teknologi seperti *auto debet* melalui kerja sama dengan bank yang terpercaya. Hal ini tentunya hanya dapat dilakukan apabila fasilitas teknologi perbankan telah memadai bagi pihak sekolah.
14. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambah faktor-faktor eksternal SD YPPK St. Petrus, Nabire sebagai variabel bebas yang mempengaruhi

keputusan wali siswa memilih sekolah karena masih banyak peluang faktor lain di luar variabel yang telah diteliti antara lain seperti kondisi ekonomi orang tua, tingkat pendidikan orang tua, kepercayaan orang tua, persepsi orang tua, sikap orang tua, kelompok acuan, budaya, dan lingkungan sosial.



## DAFTAR RUJUKAN

- Ahmed, Hamma dan Sheikh Sahar Amjad Sheikh, 2014. Determinants of School Choice: Evidence from Rural Punjab, Pakistan. *The Lahore Journal of Economic*. Vol. 19, No. 1, pp. 1-30.
- Arman Hamka, 2011. *Pengaruh Variabel Earning per Share (EPS), Harga Earning Ratio (PER), dan Return on Equity (ROE) Terhadap Harga Saham (Studi Pada Perusahaan Pertambangan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia)*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Amstrong, Gary dan Philip Kotler, 2009. *Marketing : An Introduction*. 9<sup>th</sup> Edition, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Arnoldi Zainal, 2013. Analisis Pengaruh Kualitas dan Kepercayaan Orang Tua/Wali Murid dalam Memilih Sekolah Menengah Pertama Islam untuk Putra-Putrinnya (Studi pada SMP Islam Al-Azhar 12 Rawamangun). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 11, No. 1, hal. 155-160.
- Asep Hermawan, 2009. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia.
- Badan Pusat Statistik, 2010. Angka Partisipasi Murni (APM). (Online). (<http://sirusa.bps.go.id/index.php?r=indikator/view&ide=9>, diakses 4 Februari 2016)
- \_\_\_\_\_, 2011. *Kewarganegaraan, Suku Bangsa, Agama, dan Bahasa Sehari-hari Penduduk Indonesia : Hasil Sensus Penduduk 2010*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- \_\_\_\_\_, 2015. *Statistik Daerah Kabupaten Nabire 2015*. Nabire: Badan Pusat Statistik
- Bilson Sinamora, 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Bin Dahari, Zainuri and Mohd Sabri Bin Ya, 2011. Factors that Influence Parent's Choice of Pre-Schools Education in Malaysia: An Exploratory Study. *International Journal of Business and School Science*. Vol. 2, No. 15, pp. 115-128.
- Burhan Bungin, 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Edisi 2, Cetakan 7. Jakarta: Kencana.

- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler, 2011. *Business Research Methods*. New York: Mc. Graw-Hill Education.
- David Wijaya, 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan: Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing?*. Jakarta: Salemba Empat.
- Eka Umi Kalsum, 2008. Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Fakultas Ekonomi Universitas Al-Azhar Medan. *Tesis Pascasarjana Tidak Diterbitkan*, Universitas Sumatera Utara.
- Engkoswara dan Komariah, 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ety Rochaety, Ratih Tresnati, dan Abdul Madjid Latief, 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis : Dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*, Edisi 1, Cetakan 2. Malang: Bayumedia Publishing.
- Hafrizal Okta Ade Putra, 2012. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Prabayar XL di Kota Padang, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 3 Nomor 1*, Padang.
- Haryanto, 2012. Tujuan Pendidikan Nasional. (Online). (<http://belajarpsikologi.com>, diakses 2 November 2015)
- Hsu, Yi dan Chen Yuan-fang, 2013. An Analysis of Factor Affecting Parent's Choice of a Junior High School. *International Journal of Business, Humanities and Technology*. Vol. 3, No. 2, pp. 39-49.
- I Dewa Ayu Juli Artini, I Ketut Kirya, dan I Wayan Suwendra, 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa dalam Memilih Jurusan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pendidikan Ganesha (UNDIKSHA) sebagai Tempat Kuliah. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*. Vol. 2.
- Imam Ghozali, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indra Kurniawan, 2012. *Word of Mouth Communication Effect of Use of The Service Review*. Jombang.
- Kabupaten Nabire, 2014. Keagamaan, (online), (<http://nabirekab.go.id/keagamaan>, diakses 6 Februari 2016)

- Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia, 2003. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia, 2012. Sekolah Dasar, (online), (<http://kemdiknas.go.id>, diakses 2 November 2015)
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, 2002. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak*. Jakarta: Departemen Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi 11, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Edisi 12, alih bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry, 2011. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi – Perspektif Indonesia*, Edisi 7, Jilid 1, Alih bahasa Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putra. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Malhotra, Naresh K., 2009. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan Jilid 1*. Edisi keempat, alih bahasa Soleh Rusyadi Maryam, Jakarta: PT Indeks.
- Mudrajad Kuncoro, 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi : Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*, Edisi 4. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nur Hadi dan Saino, 2015. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Orang Tua Memilih Lembaga Pendidikan Taman Kanak-Kanak Islam Terpadu (TK IT) Nurul Fikri Sukodono Sidoarjo*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Payne, Adrian, 2009. *The Essence of Service Marketing*. Alih bahasa Fandy Ciptono. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Pusdiklat Depdiknas, 2008, *Bahan Ajar Diklat Manajemen Mutu Berbasis Sekolah*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Rani Septhevian, 2014. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Orang Tua dalam Memilih Sekolah Dasar (SD)*. Yogyakarta.
- Ratih Hurriyati, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Redaksi, 2016. Cari Sekolah. (Online), (<http://kesekolah.com/direktori/cari/prop/32/kab/467/hal/17.html>, diakses 6 Februari 2016)
- Riska Oktavita, Suharyono, dan Kadarisman Hidayat, 2013. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian: Survei Konsumsi The Botol Sosro pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2012/2013*, Universitas Brawijaya.
- Sefnedi, 2013. Analisis Service Marketing-Mix dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pemilihan Jasa Pendidikan Program Pascasarjana. *E-Journal Apresiasi Ekonomi*. Vol. 1, No. 2, hal. 64-76.
- Septi Andryana, 2009. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Sekolah Dasar di Kota Depok Menggunakan Metode Proses Analisa Bertingkat. *Jurnal Basis Data, ICT Research Center UNAS, Volume 4 Nomor 1*. Jakarta.
- Soedijati, Elisabeth Koes dan Sri Astuti Pratminingsih, 2011. *The Impacts of Marketing Mix on Student Choice of University: Study Case of Private University in Bandung, Indonesia*. Makalah disampaikan pada 2<sup>nd</sup> International Conference on Business and Economic Research Proceeding, Malaysia, 2011.
- Sofjan Assauri, 2004. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*, Edisi 1, Cetakan 7, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi 4. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumardy, Marlin Silviana, dan Melina Melone. 2011. *The Power of Mouth Marketing*. Jakarta: Gramedia.
- Syofian Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi 1. Jakarta: Kencana.

Umar Husein, 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Walker, O.C., dan R. W. Ruekert, 2007. Marketing's Role in The Implementation of Business Strategies: A Critical Review and Conceptual Framework. *Journal of Marketing*.

Yazid, 2003. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Edisi 2. Yogyakarta: EKONISIA.

Yoyon Bahtiar Irianto, 2016. *Modul 5: Pemasaran Pendidikan*.

Zeithaml, Valerie, Bitner M. J., dan Dwayne Gremler, 2000. *Service Marketing*. Singapore: McGraw-Hill International Edition.

