

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. dan Mohammad Asrori. (2009). Psikologi Remaja . Jakarta : PT Bumi Aksara
- Amirullah. 2015. Pengantar Manajemen. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers
- Alma, Buchari. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*. Cetakan Ke-9. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2002. *Metodologi Penelitian Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Danang Sunyoto. 2013. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS.
- Del Chiappa, Giacomo, Luie Andreu, dan Martina G. Gallarza (2014). Emotions and Visitors Satisfaction at a museum. *Internasional Jurnal of culture*.
- Doyo, P. (1998). Perilaku Konsumen dan Loyalitas. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Griffin, Jill, (2002), Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Erlangga, Jakarta.
- Hariyati, E, S. (2017) Pengaruh ekuitas Merek, Faktor Emosional , Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna OPPO Smartphone di Surakarta. Surakarta.: IAIN Surakarta
- Heningtyas, dkk. 2014, Peran Pemerintah dan Masyarakat dalam Upaya Pengembangan Pendidikan Nonformal, Universitas Brawijaya Malang, Malang.
- Izard, C. E. (1977). Human Emotion : Emotion, Personality, and Psychotherapy . New York : Springer Science+Businnes Media New York.
- Griffin, Jill, (2002), Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Erlangga, Jakarta. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi ke 13 Jakarta: Penerbit Erlangga. 2010. *Dasar-*

dasar Pemasaran. Jakarta: Perhallindo.2008.*Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga2008.*Prinsip-Prinsip Pemasaran*.Edisi 12.Jilid 1. Jakarta: Erlangga2008. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 11. Penerbit Indeks, Jakarta.

Krismanto, A. 2009. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah”(Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang

Mezy, B. (2016). *Manajemen Emosi Ibu Hamil* . Yogyakarta : Saufa

Oktaviani, Winda. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Emosional Pelanggan, dan Kemudahan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Ilmu manajemen*, Vol. 2, No 1, 140-152.

PP No. 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.

Ridwan, M . dan Palupiningdyh. (2014) . Pengaruh Nilai Emosional, Nilai Sosial, dan Nilai Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Management Analysis Journal*, Vol. 3, No 1, 1-6

Suhartimi, A. (2014). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sutomo, dan Titi P. (2002). *Manajemen Sekolah* , Semarang: UNNES

UU No. 02 Tahun 1989 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Zulkarnain dan Fitrah E. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT Asuransi Jiwasraya(persero) di Kota Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, Vol. 9. No 9, 88-104