

DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, Francis., 2007, *Customer Relationship Managemen*, Bayumedia Publising, edisi pertama, Jakarta.
- Dowandrisa, VM., 2012, Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro Semarang, Bina Nusantara *University* ,Semarang.
- Endra, T., E.T., 2010, Kajian Hubungan Kausal Kualitas Layanan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Layanan Akses *Broadband*: Studi Kasus Layanan CATV, Internet dan Kombinasinya dari PT. Firt Media, Tbk. Jurnal Telematika MKOM, Vol.2,No.1 Maret 2010.
- Ferdinan, 2002, *Structural Equation Modeling* dalam Penelitian Manajemen, BP UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam 2008, Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos 16.0, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010, diakses tanggal diakses tanggal 26 Juni 2014, Pkl. 07.48 WIB.
- Jogiyanto, 2011, Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian Bisnis, UPP STIM YKPN, Bulaksumur.
- Lombone,I., Paendong, S.M., Langi,Y., 2012, Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunkan Analisis Faktor, Jurnal MIPA Unsrat *Online*1 (1) 52-56, Manado.
- Murti, H.S., 2013, Pengaruh Dimensi *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan, Skripsi Jurusan Manajemen, Universitas Semarang.
- Purba, Maharani, Br, 2009, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Perguruan Tinggi X, Bogor.
- Putri, Gempita, 2012, Analisis pengaruh CRM terhadap Citra Perusahaan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan.(Studi Kasus: After Sales Services Product Broadband Internet Jabodetabek 2012 di Kantor Pusat PT.XYZ), Jakarta.
- Sarjono,H., Julianita, W., 2011, SPSS vs Lisrel, Salemba Empat, Jakarta.

- Semadi, W.S.P.L., Suprpti, S.W.N., dan Nurcahya,K., 2012, Pengaruh Manfaat Relasional Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank, Jurnal Manajmen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan, Vol.6., No.2 Agustus 2012.
- Slameto. 2003. Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono, 2009, Metodologi Penelitian Kuantitatif; Kualitatif, Alfa Beta, Bandung.
- Suyuthi, 2012. Analisis Pengaruh Customer Relationship Terhadap Loyalitas Nasabah Pada T. Bank SulSelBar di Makasar. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makasar.
- Wahyuningsih, S.E., 2007, Tingkat Loyalitas Mahasiswa Atas Jasa Pendidikan Di Perguruan Tinggi, Semarang.
- Widyartono, A., 2004, Pengaruh Kualitas Fungsional dan Pengaruh Teknikal Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas pada *High-Contact Service* dan *Low Contac Service*. Tesis Universitas Gajah Mada, Jogjakarta.
- Wiyono, Gendro, 2011, Merancang Penelitian Bisnis, UPP STIM YKPN, Jogjakarta