

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan*. BPFE: Yogyakarta.
- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Amir, Mohammad Faisal. 2016. *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi*. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Atmaja, Lukas Setia. 2009. *Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.
- Budiwati, Hesti. 2012. *Cara Mudah Mempelajari dan Memahami Statistik Deskriptif*. STIE Widya Gama Lumajang: Lumajang.
- Darmawan, Doni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2007. *Strategi Bersaing dalam Service Driven Economy*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Erlangga: Jakarta.
- Hastono, Sutanto Priyo. 2006. *Analisis Multivariate*. FKM UI: Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Mizan Pustaka: Bandung.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Bisnis*. UPP YKPN: Yogyakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. PT. INDEKS: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional*. UNDIP: Semarang.

- Nugroho, Yohanes Anton. 2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. Skripta Media Creative: Yogyakarta.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2014. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Santoso, Singgih. 2012. *Metodologi Penelitian*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Komunikasi*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*. Caps: Yogyakarta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press: Yogyakarta.
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Aditya Media: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.
- _____. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Wijaya, David. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Salemba Empat: Jakarta.

Buku Jurnal Atau Artikel

- Esti, Win dkk. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan: Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Angkatan 2009-2012 Pengguna Layanan Data Smartfren". *Diponegoro Journal of Social and Politic*, No. 5:1-10. Universitas Diponegoro.

- Gengeswari, K et.al. 2013. "Impact of Customer Retention Practices on Firm Performance". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 3, No.7:68-84, July 2013: ISSN 2222-6990. University Tunku Abdul Rahman Malaysia.
- Gulid, Nak. 2014. "The Influence Of Satisfaction, Trust, And Switching Barriers On Thai Tourists Retention". *The Clute Institute International Academic Conference*. p39-45. Srinakharinwirot University Thailand.
- Mosahab, Rahim et.al. 2010. "Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation". *International Business Research*. Vol. 3, No.4:72-80, October 2010: ISSN 1913-9004 E-ISSN 1913-9012. Universiti Sains Malaysia (USM).
- Munawaroh, Munjiati. 2005. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan di Yogyakarta". *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 2, No. 5:119-134, ISSN: 0853-7665. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Ratnasari, Ina. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa yang Berdampak Pada *Word of Mouth*: Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang". *Value Journal of Management and Business*, Vol. 1, No. 1:51-63, Oktober 2016: ISSN 2541-397X. Universitas Singaperbangsa Karawang.
- Rinala, I Nyoman dkk. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali". *E-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol. 4. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
- Susanto, Perengki. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang". *TINGKAP*, Vol. 8, No. 1:65-77.
- Wuryan, H. Sophiyanto dan Djoko Legowo. 2009. "Pengaruh Citra Lembaga, Kepercayaan Mahasiswa Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Implikasinya Kepada Komitmen Relasional Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang". *Telaah Manajemen (TEMA)*, Vol. 6, No. 2:119-131, September 2009: ISSN 1693-9727. Universitas Stikubank Semarang.
- Qomariah, Nurul. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 1, No. 1:177-187, Maret 2012: ISSN 1693-5241. Universitas Muhammadiyah Jember.