

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin. (2013). manajemen.
- Akbar, f. (2015, 2 3). teknologin informasi dan komunikasi dan pembelajaran. 135.
- Atik, m., & Ratminto. (2012). *manajemen pelayanan*. yogyakarta: pustaka pelajar.
- B.uno, h., & Lamatenggo, n. (2010). *pembelajaran, teknologi komunikasi dan informasi*. jakarta: bumi aksara.
- Boyd, h. w., & dkk. (2000). *manajemen pemasaran-suatu pendapatan strategis dengan orientasi global*. jakarta: erlangga.
- Darmawan. (2012). *teknologi informasi dan komunikasi*. bandung: pt. remaja rosdakarya.
- Darmawan. (2013). comitment in the workplace. *komitmen*, 169.
- David, d. (2002). *manajemen argibisnis*. jakarta: erlangga.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2014). *Customer Loyalti, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Gujarati, D. (2003). *Ekonometrika Dasar, Terjemahan : Sumarno Zain*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, a. (2013). *manajemen pemasaran dan marketing*. bandung: alfabeta.
- Hasibuan, g. t. (2009). *prinsip-prinsip manajemen*. jakarta: bumi aksara.

Hidayat, m. (2010). analisis komitmen terhadap kualitas pelayanan stnk kendaraan bermotor provinsi kalimantan timur. *manajemen dan kewirausahaan*, 11-23.

Kotler, & Amstrong. (2014). *principles of marketing*. new jersey: prentice hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Lapasiang, d., Moniharavon, s., & Loindong, s. (2017). pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah pada pt pegadaian (persero) cabang karombasan manado. *jurnal emba*, 3070.

permatasari, y. a. (n.d.). peran costemer relation mangement (CRM) dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan(study pada pelanggan AUTO 2000 cabang sutoyo malang). 3.

Prasetyo, f. (2014, 2 1). teori-teori komitmen organisasional.

Prasojo, l. d., & Rianto. (2011). *teknologi informasi pendidikan*. yogyakarta: gava media.

Rasyid, h. a. (2017). pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan go-jek. *jurnal ekonomi, manajemen, dan bisnis*.

Safitri, Y. A. (2011). Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, dan Perannya Terhadap Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya.

Safroni, I. (2012). *manajemen dan refromasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi indonesia*. surabaya: aditya media publising.

Salim, f. f., & Dharmayanti, d. (2014). pengaruh brandimage dan perceived quality terhadap kepuasan dan loyaliyas pelanggan mobil toyota di surabaya. *manajemen pemasaran*, 2.

Sam, h. (2017, 11 18). komitmen organisasi 11 pengertian menurut para ahli dan (bentuk faktor yang mempengaruhi indikator).

Setiawan, E. B. (2015). Analisis Pengaruh Nilai Teknologi Informasi Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (Studi Kasus Pemanfaatan E-Ticketing Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kereta Api). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*.

Setiawan, m. b., & Ukudi. (2007). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA PD. BPR BANK PASAR KENDAL). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*.

Silalahi. (2015). *asas manajemen*. rafika aditama.

Silalahi, U. (2015). *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Supangat, A. (2007). *Statistika dalam Kajian Deskriptif Inferensi dan Nonparametrik*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Susmanto, d. (2012). dimensi teknologi dan informasi dalam manajemen pendidikan.

Sutabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*. Yogyakarta: Andi.

Syam, n. w. (2004). teknologi informasi dan pendidikan di indonesia.

Tunggal, a. w. (2008). *dasar-dasar costemer relationsip management (CRM)*. jakarta: harvindo.

