DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjitono.2002. Manajemen Pemasaran Jasa. Cetak II. Yogyakarta : Andi Offset.

Sugiono 2004. Metode Penelitian Bandung : Alfabeta

Kotler Philip 2000. Manajemen Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi Offset

Suhartono 2010. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rabbani Dipatiukur Bandung.

Dyah Retnowati. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Pada Salon Rarissa Surakarta.

Muhamad Irwanto Wahtadimadja 2009. Pengaruh KualitasPelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Pada Bengkel Resmi Suzuki PT. Sangga Mas Jaya Cabang Jln. Ahmad Yani No. 48 Bandung

Budi Suharja. 2009. Pemahaman Salah Loyalitas Pelanggan. 6 Fabruari (www.budisuharjo.com)

Fandy tjitono 2000. Manajemen Pemasaran (www.gooogle.com)

Kotler. Philip. 2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12. Ahli Bahasa : Benyamin Mulan.Jakarta : PT. Indeks. (www.google.com)