

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Hakim. 2011. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka.
- Abdurrahman, Nana Herdiana. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Penerbit Pustaka Setia. Bandung
- Adilla, Rizal. 2013. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. ESL EXPRESS Tasikmalaya*. Skripsi Perpustakaan Unsil.
- Amin, W Tunggal, (2012). *Tanya Jawab Manajemen Pemasaran Kontemporer*, Cetakan Pertama, Jakarta : Harvarindo
- Ari, M Wibawa 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management terhadap Kepercayaan Merek pada Motor Honda PAda PT. Daya Niaga Motor*. Jurnal Unsil.
- Harun, Al-Rasyid. 2011. *Tekhnik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz. 2010. *Service Management and Marketing Managing the Moment of Thruth in Service Competition*, Lexington Books. Terjemahan Ridwan
- Hartati, Siti. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Layanan Purna Jual dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan Hanphone Samsung di Gudang Cell Tasikmalaya*. Jurna; Unsil
- Hermawan, Warsito. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

- Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. 2011. *E-Business 2.0 Roadmap for Success*. Terjemahan Prof. Dr. H. Achmad Sanusi, M.PA. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Keputusan Menteri. 2002. *Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia*. No. 634/MPP/Kep/9/2002
www.kemendag.go.id
- Kotler , Phillip dan Keller, Kevin Lane. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- _____, dan Amstrong,. 2012, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*, Edisi Ke-12, Alih Bahasa Teguh Hendra, Jakarta : PT. Prehallindo.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, (2010). *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Poerwadarminta, W.J.S. 2012. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Edisi Ketiga. Jakarta: Balai Pustaka
- Rachmat, Jalaludin. 2010. *Metode Penelitian*, Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Sawyer, S.C. 2010. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.*, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga
- Subroto, Budiarto dan Nasution. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Manajemen Usahawan Lembaga Manajemen FE. UI. Jakarta
- Sudjana, Ali Mohammad. 2010. *Metode Statistika*. Bandung : Penerbit Tarsito

- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*. CV. Andi Offset (Penerbit Andi). Yogyakarta.
- Wildan, Sundaris. 2015. *Pengaruh Citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Mukena Bordir Karomah Collection*. E-Jurnal Universitas Siliwangi
- Yusup. Mohammad. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-Pertama. Jakarta. Salemba Empat