

DAFTAR PUSTAKA

- Barlow, J., Møller, C., 1996. *A Complaint is a Gift*. Berrett-Koehler, San Francisco, CA
- Chandra, Tjiptono and. *Service, Quality, and Satisfaction*. 3. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Fandy, Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Hasan, Erliana. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT. Rafika Aditama, 2005.
- Jogiyanto. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- K.W., Yuniarti. "The Magical Stregth of Nrimo and Gotong Royong." *Indonesian Psychology Journal (Anima)*, May 2006: 201-206.
- Serdiatie, T dan Honggowibowo, A. "Sistem Reservasi Pesawat Terbang Berbasis Web." 2005.
- Subagjo, Adrian Tanjung dan Bambang. *Panduan Praktis Menyusun Standard Operasional Prosedure (SOP) Instansi Pemerintah*. Yogyakarta: Total Media, 2012.
- Susi Indriyani, Selvy Mardiana. "PENGARUH PENANGANAN KELUHAN (COMPLAINT HANDLING) TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI BANDAR LAMPUNG." *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2016: 1.
- Tjiptono. *Manajemen Keluhan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. II. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Umar, Husein. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007.