

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Thomas S, Kaihatu, Achmad Daengs, Agoes Tinus Lis Indrianto, (2015), *Manajemen Komplain*, Penerbit Andi Anggota IKAPI, Yogyakarta

Buchari Alma, (2016), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta, Bandung

Sudaryono, (2016), *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Donni Juni Priansa (2017), *Komunikasi Pemasaran Terpadu*, CV Pustaka Setia, Bandung

Jurnal:

Susi I, (2016) Selvy M Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol.2 No.01, Januari 2016, Lampung

D Endrawati, (2018) *Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan PT. Indoguna Utama Semarang*, Jurnal Universitas Panandaran, Semarang

Evan Mardiansyah, (2018) *MANAJEMEN KOMPLAIN PELANGGAN PADA PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN AMPEL SURABAYA*, Surabaya

Mia Eka Waty, (2008) *KEPUASAN BANK-BANK ANGGOTA ATM BERSAMA ATAS PELAKSANAAN MANAJEMEN KOMPLAIN PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS*, Depok

Azis Nur Rosyid, Sri Yulianto Fajar Pradapa, Ndaru Prasastono, (2017)
*PENGARUH PELAYANAN FRONT OFFICE STAFF TERHADAP KELUHAN
TAMU DI PANDANARAN HOTEL SEMARANG*, Semarang

A Nugroho, (2017) http://eprints.undip.ac.id/58853/3/BAB_3.pdf

IL Sihombing, (2015)

[http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/8956/2/T1_802009090_Full%20t
ext.pdf](http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/8956/2/T1_802009090_Full%20t%20ext.pdf)

https://abstrak.ta.uns.ac.id/wisuda/upload/F3513032_bab2.pdf

Website:

<https://lalisahotel.com/> diakses pada tanggal 03 April 2019

<https://jatim.bps.go.id/> diakses pada tanggal 14 Mei 2019

<https://www.traveloka.com/hotel/indonesia/la-lisa-hotel-surabaya-3000010025387>

diakses pada tanggal 10 Mei 2019

<https://marketeers.com/tiga-alasan-mengapa-keluhan-merupakan-berita-baik/>

diakses pada tanggal 03 Juli 2019