

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fatoni, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Rineka Cipta
- Bell, S., & Luddington, J. 2006. *Coping With Customer Complaints. Journal of Service Research*. http://eprints.undip.ac.id/58853/3/BAB_3.pdf diakses pada tanggal 14 Juni 2019 pukul 20.12
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*, PT Prestasi Pustakaraya. Jakarta. digilib.unila.ac.id/2297/12/ diakses pada tanggal 30 Juni 2019 pukul 21.45
- Fandy Tjiptono 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta; Penerbit Banyumedia Publishing.
- Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta. <https://www.citralandsurabaya.com/> diakses pada tanggal 10 Juni 2019 pukul 15.30
- Islamy, Irfan. 2010. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat. <http://eprints.polsri.ac.id/2594> diakses pada tanggal 30 Juni 2019 pukul 21.20
- Mukhtar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : GP Press Group
- Nugraha, Yandi 2012. *Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice*. Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. <http://digilib.unila.ac.id/26275> diakses pada tanggal 15 Juni 2019 pukul 01.25
- Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, PT Indeks, Jakarta
- Rusady, Ruslan, 2004, *Public Relation*, Edisi Revisi ke-2, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Rizal dan A. Furinto. 2009. *Marketing Reloaded: Kompilasi Konsep dan Praktik Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat. <http://eprints.undip.ac.id/58853> diakses pada tanggal 14 Juni 2019 pukul 21.03
- Tohirin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Depok: PT Rajagrafindo Persada