

## DAFTAR PUSTAKA

Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.

Cargonesia.co.id. 2020. *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*.  
<https://cargonesia.co.id/pengertian-ekspedisi-dan-berbagai-penjasarannya/>. Diakses tanggal 21 April 2020.

Indriyani, Susi, Selvy Mardiana. 2016. *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*. Jurnal Bisnis Darmajaya. 2 (1).

Kaihatu, Thomas S, Ahmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta:CV Andi Offset

Kalogistics.co.id. 2020. *Cek Tarif Kurir PT Kereta Api Logistik*.  
[http://www.kalogistics.co.id/cek\\_tarif](http://www.kalogistics.co.id/cek_tarif). Diakses tanggal 21 April 2020.

Lion Parcel.2020.*Lion Acces Pannel*: <https://system.lionparcel.com/> Diakses pada tanggal 21 April 2020.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Empat.

Musyafah, Aisyah Ayu, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno. 2018. *Perlindungan Konsumen Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*. Jurnal Law Reform. 14 (2).

Nilasari, Eswika, Istiatin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal Paradigma, 13 (1) 7.

Yulianawan, Rahmat. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 12 (2) 127.

Sanjayawati,Hilda. 2019. *Perilaku Komplain, Penanganan Komplain dan Atribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen , 6 (2) 127-133.

Suardeyasasri. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Gramedia.

Subagyo, Joko. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Jakarta:CV Alfabeta.