

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Luthfi et. al. 2022. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Amirullah. 2021. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Manajemen*. 13(3), 383–390.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2021. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa. Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Anang, F. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Andre Pranata. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Solaria Di Mall Centre Point Medan*. *Jurnal Repository UMA* 12(3).
- Astuti, M., & Amanda, A. R. 2020. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bell, & Luddington. 2016. *Coping With Customer Complaints*. *Journal of Service*. Sage Publications.
- Bright, D. S. et.al. 2021. *Principles of Management*. Texas: OpenStax.
- Djaslim, S & Herry, B. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda. Karya.
- Fatihudin, D dan Firmansyah, A. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Sleman: Deepublish.
- Firmansyah. 2020. *Komunikasi Pemasaran*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- G.R.Terry. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghosh, P. P. 2021. *Principles and Practices of Management*. New Delhi: University Science Press.
- Harahap, M.A., et. al. 2024. *Pengaruh Penanganan Keluhan dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas*. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*. 7(1), 3212-3220.
- Hasibuan, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hery, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutahaean, W.S. 2018. *Dasar Manajemen*. Malang: Ahli Media Press.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Junaedi. 2019. *Loyalitas Konsumen Pemasang Iklan Televisi Dalam Acara Tembang Pantura*. Yogyakarta: Deepublish.

- Kagermann, H., Helbig, J., Hellinger, A. and Wahlster, W. 2013. *Recommendations for Implementing the Strategic Initiative INDUSTRIE 4.0: Securing the Future of German Manufacturing Industry; Final Report of the Industrie 4.0 Working Group, Forschungsunion.*
- Kertajaya, H. 2016. *Marketing In Venus.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kolonio, J., & Soepono, D. 2019. *Pengaruh Service Quality, Trust, Dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada Cv. Sarana Marine Fiberglass.* Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. 7(1), 831-840.
- Kotler & Keller. 2016. *Marketing Management 15th* , Edition New Jersey : Prentice Hall. Inc.
- Kotler dan Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: PT Indeks.
- Kotler dan Keller. 2021. *Intisari Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Krisnandi, et. al. 2019. *Pengantar Manajemen.* Jakarta : LPU-UNAS.
- Kurtz, David L. 2011. *Pengantar Bisnis Kontemporer*, buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Malau, H. 2018. *Manajemen Pemasaran (Teori dan Aplikasi. Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global).* Bandung: Alfabeta.
- Mashuri. 2020. *Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan.* Business Management and Entrepreneurship Journal. 9(1), 54–64.
- Morissan. 2015. *Komunikasi Pemasaran Terpadu.* Jakarta: Kencana.
- Norwel, N. 2005. *Top Tips For Handling Complaint.* London: GP.
- Nuvitasari, A., Citra Y, N., & Martiana, N. 2019. *Implementasi SAK EMKM sebagai Dasar Penyusunan Laporan Keuangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).* International Journal of Social Science and Business, 3(3), 341–347.
- Prasetyo dan Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi.* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa).* Among Makarti, 10(19), 70–90.
- Rifai, K. 2019. *Membangun Loyalitas Konsumen.* Yogyakarta: Pustaka. Ilmu.
- Rivai, V. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Rohman. 2017. *Dasar Dasar Manajemen.* Malang: Inteligencia Media.
- Sangadji, E.M., & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiharto, dan Wijaya. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto Surabaya.* Jurnal Strategi Pemasaran. 7(1).

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2017. *Strategi Pemasaran. Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widyana dan Nurjanah. 2018. *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pos Express Pada Kantor Pos Cimahi*. Jurnal bisnis dan Pemasaran. 8(1). 49-53.