

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Halim dan M. Syam Kusufi. 2014. *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Achmad, Buchori., Djaslim Saladin. 2010. *Manajemen Pemasaran (Edisi Pertama)*. Bandung. CV. Linda Karya.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Apley, G. A & Solomon, Luis. 2015 : *System of Orthopedi and Deformitas : Edisi. 7, 2015*. Jakarta: PT. Widya Medika.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung. Rosdakarya.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung. Rosdakarya.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Budiarti, A. 2009. *Fisiologis dan Patologis Pada Kehamilan*. Yogyakarta. Penerbit. Nuha Medika.
- Canton, Bill. 2012. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT. Remaja.
- Darsono dan Ashari. 2004. *Pedoman Praktis Memahami Laporan Keuangan*. Yogyakarta: ANDI.
- Davidow, M. 2003. *Organizational responses to customer complaints: What works and what doesn't*. Journal of Service Research, 5(3), 225–250.
- Drucker, Peter F. 1997. *Managing in A Time of Great Change*. (terjemahan),. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi. 2*. Yogyakarta: Andi.
- Gelbrich, K., & Roschk, H. (2010). *A Meta-Analysis of Organizational Complaint. Handling and Customer Responses*. Journal of Service Research, 1-20.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2012. *Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ke. Tigabelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, H. 2007. *Media Pembelajaran SD*. Bandung: Upi Press.
- Hidayanti, Ditta Nur, Heni Noviarita dan Erike Anggraeni. 2020. *Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPRS se-Provinsi Lampung*.

- Thesis pada Pasca Sarjana UIN Raden Intan Lampung. Diakses 30 Maret 2023. Tersedia: <https://media.neliti.com/media/publications/362051-none-7490b875.pdf>
- Jasfar, F., & Kristaung, R. 2012, *Sinergi Kualitas Jasa Ritel dan Pemasaran Kereliasian terhadap Ritensi Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti.
- Jill, Griffin. 2015. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Karatepe, O., & Ekiz, E. 2004. *The Effects of Organizational Responses to. Complaints on Satisfaction and Loyalty: a Study of Hotel guests in Northern*. Komunikasi Dalam Pembangunan Sosial. Pekanbaru: Hawa dan Ahwa.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management 15/e*. In Prentice Hall.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Morgan & Hunt, 2014, *The commitment-trust theory of relationship marketing*”,. Journal of Marketing, Vol. 58 No. 3, pp. 20-38.
- Putri, Shavira Zhulfa Eka. 2021. *Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pelanggan Shavira Catering & Service)*. Skripsi Islam Malang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen. Diakses 30 Maret 2023. Tersedia: [http://repository.unisma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/1868/1/S1\\_FE\\_B\\_MANAJEMEN\\_21601081378\\_SHAVIRA%20ZHULFA%20EKA%20PUTRI.pdf](http://repository.unisma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/1868/1/S1_FE_B_MANAJEMEN_21601081378_SHAVIRA%20ZHULFA%20EKA%20PUTRI.pdf)
- Ranupandojo, Heidjrachman dan Husnan, Suad. 2012. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta, BPFE.
- Riva'i, Andi Kardian. 2016. *Komunikasi Sosial Pembangunan: Tinjauan Teori*.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis. Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sella Kurnia Sari. 2012. *“Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Konsumen. (Evaluasi Penjualan Jasa Kamar Aston Karimun City hotel)”*. Jurnal. Pemasaran.
- Setiawan, Budi. 2013. *Menganalisis Statistik Bisnis dan Ekonomi dengan SPSS 21*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Siswanto. 2017. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara. Hasibuan, Malayu. 2014. *Motivasi dan Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumartini dan Yulianthini. 2021. *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja*. Skripsi pada

Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja. Jurnal Manajemen, Volume 7 Nomor 1, Bulan April Tahun 2021. Diakses 30 Maret 2023.

Tanjung, Abdul Hafiz. 2012. *Akuntansi Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi. Offset.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.

