

DAFTAR PUSTAKA

- Adriza. 2015. *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi Berbasis Vokasi*. Yogyakarta : Deepublish CV Budi Utama
- Agustina, Shinta. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Universitas Brwijaya Press. Malang.
- Alfiyah, Nurul. (2018). *Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun Tahun 2018*. Doctoral dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia. Tersedia : <http://repository.stikes-bhm.ac.id/33/>
- Andrianto. 2020. *Manajemen Kredit Teori dan Konsep Bagi Bank Umum*. Jawa timur : Qiara Media
- Aprisia, G. dan Mayliza, R. 2019. *Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) Dan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Natasha Skin Care Di Kota Padang*. Diakses tanggal 29-12-2020
- Astuti, Miguna., & Rizkita Amanda. 2020. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Deepublish Publisher
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Ombak
- Budiarti, A. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya*. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 15(2), 210-231.
- Butarbutar., Dkk. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Curatman, Aang dkk. 2020. *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : Deepublish CV Budi Utama
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Deliyanti Oentoro. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Laksbang PRESSindo.

- Dwi Putri, Fifit. 2019. *Pengaruh Grand Brand Image dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Samsung*. Skripsi Pada Program Studi Manajemen FE Unigal. Tidak diterbitkan.
- Farida, Umi dan Hartono, Sri. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Ponorogo : Umpo press
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Deepublish CV Budi Utama.
- Firdaus. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Riau*. DOTPLUS Publisher
- Firmansyah, Farid dan Haryanto, R. 2019. *Manajemen Kualitas Jasa*. Pamekasan : Duta Media Publishing
- Firmansyah. 2018. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Deepublish CV Budi Utama
- Firmansyah. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek*. Semarang : Qiara Media
- Handoko, Hani. 2015. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Harahap, Dedy Ansari., & Amanah. 2018. *Pengantar Manajemen*. Bandung : Cetakan pertama. Alfabeta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2015. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Edisi Revisi. Bumi Aksara
- Hendramawan, M.A 2016. *Efektivitas Media Center Dalam Memberikan Penanganan Keluhan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 5(2). Diakses tanggal 29-12-2020
- Indahingwati, Asmara. 2019. *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya : CV Jakad Publishing
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press
- Kaihatu, Thomas, S, dkk. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: ANDI.

- Kurniyawati dan Fernaldi Anggadha, R. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)*. Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan perbankan Syariah, 5(2), 142-152. Diakses tanggal 25-12-2020
- Muliana., dkk. 2020. *Pengantar Manajemen*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Nawangsih, R. E. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Bprs Suriyah Cabang Salatiga)*. Doctoral dissertation. IAIN Salatiga. Tersedia :<http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/5556/>
- Nurhaipah, T. 2019. *Analisis Penanganan Komplain Pelanggan Pada Kasir Di Alfamart Ciborelang 1 Kabupaten Majalengka*. JIKA (Jurnal Ilmu Komunikasi Andalan). 2(1). Diakses tanggal 29-12-2020
- Octaviani, P. dkk. 2018. *Pengaruh Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahtera Surabaya*. E-Journal Manajemen” BRANCHMARCK”, 4(2). Diakses tanggal 29-12-2020
- Permatasari,A,ratih dan Ni Nyoman, K.Y. 2020. *Kepercayaan Pelanggan Diantara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan MAPEMALL.Com*. klaten : Lakeisha
- Qomusuddin, Ivan Fanani. 2019. *Statistik Pendidikan*. Yogyakarta : Deepublish Cv. Budi Utama
- Rindra, Safitri.N. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Bank dan Teknik Handling Complain terhadap Loyalitas nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus nasabah Bank BNI Syari'ah KC Semarang)*. Doctoral dissertation, IAIN Salatiga. Tersedia : <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/6606/>

- Robbins, Stephen,P., dan Mary Coulter. 2014. *Management*. Twelfth Edition. United States : Pearson Education Limited
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta : Kencana
- Sepyarina, D. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Kspps Btm Bimu Bandar Lampung)*. Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung.
Tersedia : <http://repository.radenintan.ac.id/5802/1/SKRIPSI.pdf>
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta : Deepublish Publisher
- Sudarsono, Heri. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Jember : CV Pustaka Abadi
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suprpto, Rifqi dan Zaky Wahyudin, A. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Ponorogo : Myria Publisher
- Suryandartiwi, Wiwik. 2020. *Pengaruh Complaint Handling Terhadap Patient Loyalty Melalui Statisfaction Complaint Handling*. Jurnal Administrasi Rumah Sakit, 1 (1).
- Suryati, Lili. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : CV Budi Utama
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : C.V Andi Offset
- Warnadi dan Aris, Triyono. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : CV Budi Utama
- Widiastuti, P., & Trianasari, T. 2020. *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Hotel The Lovina Bali*. Bisma : Jurnal Manajemen, 6(2), 150-158. Diakses tanggal 25-12-2020
- Wijaya, Candra., dan Muhammad Rifa'i. 2016. *Dasar-dasar manajemen*. Medan : Perdana Publishing

Zulfikar , Z., dan Hamdani, H. 2017. *Pengaruh Citra Pembuat/Corporate Image, Citra Pemakai/User Image, Dan Citra Produk/Product Image terhadap loyalitas Nasabah Produk Tabungan Britamapada Pt. Bank Rakyat Indonesia Kota Lhokseumawe.* Ekonis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 17(1)