

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Alfani, M., & Fanlia Prima, J. (2010). *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian*.
- Andriani, Mutiara Siska., dan Deasy Arisandy. (2022). Penerapan Kualitas Pelayanan Pelanggan dan Tata Cara Penanganan Komplain Pada PT. PLN (PERSERO) ULP Binjai Kota. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Prima Indonesia*. Volume 6 Nomor 1
- Ardiyansyah., Efendi., dan Helmi. (2019). Pelaksanaan Pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah*.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Danang Sunyoto. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service (CAPS)
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fandy, Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang

- Hadi, Salma Salsabila., dan Sherly Artadita. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Penanganan Keluhan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Indihome Wilayah Telkom Tangerang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia. e-Proceeding of Management: Vol.9, No.4*
- Karatepe, O.M. and Ekiz, H.E. 2004. *The effects of organizational responses to complaint on satisfaction and loyalty: A study of hotel guests in Northern Cyprus*. *Managing Service Quality*, 14 (6), 476-86.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler Dan Keller, (2015), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Jakarta: Erlangga
- Kotler Dan Keller, (2015), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kurniawan, Yanto., dan Hery Winoto Tj, Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *Jurnal Ilmiah*.
- Kurniyawati, Endah., dan Fernaldi Anggadha Ratno. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Vol. 5 No. 2*
- Maharani, Putu Hema., Luh Komang Candra Dewi., Dan Luh Kadek Budi Martini. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi di masa pandemi covid di RSK Bedah BIMC, Kuta. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bali International Institute of Tourism Management. Vol. 19, No. 1*
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono & Agus Susanto. 2015. *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. CV. Alfabeta:Bandung
- Suyono. 2018. *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta : Deepublish.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services?* (7th ed.). Mc Graw Hi Education.