

DAFTAR PUSTAKA

- A. Salim, M. Setiawan, R. Rofiaty, F. R. (2018). Berfokus pada Pengangan Keluhan Pelanggan untuk Kepuasan dan Loyalitas: Kasus Perbankan Umum Indonesia. *Jurnal Studi Penelitian Eropa*, XXI, 404–416.
- Emir, O. (2011). Keluhan pelanggan dan perilaku keluhan di restoran hotel Turki : Aplikasi di Lara. *Journal of Business Management*, 5(11), 4239–4253.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*. In BP Undip 2.
- Gloria KQ Agyapong. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Utilitas. *Bisnis Dan Manajemen*, 6(5), 203–210.
- Gunawan, M. (2015). *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikolog dan Sosial* (1 ed). Pratama Publishing.
- Handayani, S. B., & Taufik, M. (2017). Analisis Keputusan Konsumen Warung Angkringan (Studi Kasus Pada Warga Kos di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 24(43), 59–75.
- Indriyani & Mardiana. (2016). Pengaruh Penanganan keluhan (*Complaint Handling*) terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(01), 1–13.
- Iqbal, M. S. (2017). Interrelationship among Corporate Image , Service Quality , Customer Satisfaction , and Customer Loyalty : Testing the moderating impact of Complaint Handling. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7, 667–688.
- Laila, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Utama Kabupaten Dompu (Studi Kasus JNE Cabang Utama Kecamatan Dompu Kabupaten Dompu). *Malaysian Palm Oil Council (MPOC)*, 21(1), 1–9.
- Lee, C., & Hur, Y. (2019). Kualitas Pelayanan dan Manajemen Keluhan Mempengaruhi Kepuasan Penggemar Dan Identifikasi Tim. *Perilaku Dan Kepribadian Sosial*, 47(2), 10-20.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–17.

- Nugroho, N. E. (2020). Peningkatan Loyalitas Mahasiswa Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Dan D3 STIESIA Surabaya). *Jurnal Sosial Humaniora (JSH)*,13,23–36.
- Nugroho, Y. (2011). *It's Easy. Olah Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Skripta Media Creative.
- Nurendah, Y. (2018). Tinjauan Atas Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT . Tauba Zakka (Tazkia Tours & Travel). *Manajemen Pemasaran*, 1(3), 23–34.
- Pratama, E. E., & Trilaksono, B. R. (2015). Klasifikasi Topik Keluhan Pelanggan Berdasarkan Tweet dengan Menggunakan Penggabungan Feature Hasil. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika*, 1(2): 53–59.
- Pratama, K. (2020). Pengaruh Keluhan Konsumen Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. PLN (Persero) UP3 Cikokol. *Malaysian Palm Oil Council (MPOC)*,21(1), 1–9.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*,10(1), 116–129.
- Rosiyadi, D. (2019). Klasifikasi Komentar Instagram Untuk Identifikasi Keluhan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Dengan Teknik SMOTE.*jurnal informatika*,12(4), 280–290.
- Rustanti, R. P., & Alfianti, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Distribusi Air Terhadap Tingkat Keluhan Pelanggan Pdam Tirta Pakuan Kota Bogor Tahun 2015 Dan Tahun 2016. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 2(2), 81–87.
- Saputra, S., Lucky, M. M., & Kusumawardani, W. (2020). Analisis penanganan Keluhan Pelanggan Layanan POS EXPRESS Pada Kantor POS Kediri 64100. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 10,1–8.
- Shokouhyar, S., Shokoohyar, S., & Safari, S. (2020). Research on the influence of after-sales service quality factors on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56, 1–11.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- W, Suharso.,H, Wibowo. (2018). Klasifikasi Keluhan Pelanggan Berdasarkan Tingkat Penanganan Pada Perusahaan Layanan Internet Menggunakan ROCCHIO CLASSIFIER. *JOUTICA*, 3, 206–210.
- Weenas, J. R. S. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap keputusan Pembelian Spring BED Comforta. *Jurnal EMBA*, 1, 607–618.