

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, D., & Supriyono, E. (2015). *Pengaruh Profitabilitas Dan Kepemilikan Institusional Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2010-2014*. Jurnal Manajemen Bisnis, 6(1), 307-326.
- Aditya, K., & Wardana, I. (2017). *Peran Brand Equity Dalam Mediasi Pengaruh Word of Mouth Terhadap Niat Beli*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 6(2), 251986.
- A.Hamdani dan Rambat Lupiyoadi. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012), *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Bell, Simon J. & James A.Luddington. 2006. "Coping With Customer Complaints" *Journal of Service Research*.
- Christopher, Lovelock and K. Wright Lauren, 2005. *Pemasaran Jasa* (terjemahan), Jakarta: Gramedia.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Danang, Sunyoto. 2019. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Hajar, S., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). *Peran Keunggulan Bersaing Memediasi Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pemasaran*. E – Jurnal Manajemen Unud, 5(10), 6580–6609.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Kau, A., Elizabeth. W. Loh. 2006. *The Effect of Service recovery on Consumer Satisfaction: a Comparison Between Complainant and Non- Complainants*. *Journal of Services Marketing*. Vol.20 (2), pp: 101-111.
- Kotler, Philips and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga

- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler dan Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lewis, B R., dan Sotiris, S. 2001, *Service Failures and Recovery in Retail Banking: The Customers' Perspective*, Vol. 19/1: 37-47.
- Lovelock, Christoper, dan Wright, K, Lauren. 2005. *Marketing Mangement 12e*. Pearson International Edition, Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc.
- Mudie & Pirrie. (2006). *Services Marketing Management*. Third edition. Elsevier Ltd. Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Siti Nursyamsiah dan Oryza Dian Virgostin. 2011. *Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol.2(2). Hal.136-147.
- Sucipto, 2013, "Penilaian Kinerja Keuangan", *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, FE Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Diana. Anastasia. 2019. *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta : ANDI. ISBN 9786230101946.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Tjiptono, & Chandra, 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.