

DAFTAR PUSTAKA

- Jumadi. 2014. *Pengaruh Pemasaran Internal dan Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal (Studi Industri Kepariwisataaan di Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Vol. 17, Hal. 28. Yogyakarta.
- Barata, A.A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Maddy, K. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit. Admin. 2009. *Pelayanan Prima untuk Pelanggan*. Diakses dari : <http://:Journalskripsi.com>. (diakses pada 21 Mei 2023).
- Suwithi, N. W. 1999. *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan. Jakarta.
- Umar, H. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller K. L. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tiga Belas. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. 1993. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. PT Indeks.
- Oliver, R. L. 2010. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York. McGraw-Hill.
- Kamaruddin, A. 1997. *Dasar-dasar Manajemen Modal Kerja*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

- Ali, M. 2000. *Penelitian Kependidikan, Prosedur dan Strategi*. Bandung: PT Angkasa
- Rasul, M. S., Ismail, M. Y., Ismail, N., Rajuddin, R., & Rauf, R. A. 2009. *Aspek Kemahiran 'Employability' yang Dikehendaki Majikan Industri Pembuatan Masa Kini*: Jurnal Pendidikan Malaysia, 34(2), 67-79. Malaysia.
- Ardiyos. 2010. *Kamus Besar Akuntansi*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi. 2018. *Sistem Akuntansi Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. 2005. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Bell & Luddington. 2014. *Coping with Customer Complaint*. Jurnal Penelitian Layanan, 8, 221. Sage Published.
- Majid, A. S. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- McCullough, M. A., dan S.G. Bharadwaj. 2000. "An Empirical Investigation of Customer Satisfaction after Service Failure and Recovery". *Journal of Service Research*. 121-137.
- Bell, S. J. dan Luddington, J. A. 2006. *Coping With Customer Complaints*. *Journal of Service Research*.
- Chrisna, F. C. dan Artanti, Y. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah*. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 1, No. 4. pp. 1105-1116.
- Manap, A. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta : Mitra Wacana Media.

- Veronica, D.A. 2017. *Analisis Proses Penanganan Keluhan Pelanggan PT Telkom Indonesia Regional IV Unit Regional Operation Center (ROC) menggunakan Metode Process Failure Mode Effect Analysis dan Cause Effect Diagram*. Vol. 4 (hal. 4). Semarang.
- Ramsey, R. D. 2005. *Handling Customers Complaint. The Americans Salesman*. Hal. 15-20.
- Yoeti, O. 2002. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Edisi Pertama. Hal. 83-92. Surabaya.
- Pangestika, H. 2010. *Handling Complaint yang dilakukan oleh Public Relations di Unit Customer Care UCS PT Telkom Regional IV Semarang*. Diakses dari http://eprints.undip.ac.id/24960/1/SUMMARY_PENELITIAN_Handika_Hadi_Pangestika.pdf.
- Pamekas, M. 2021. *Pelayanan Prima*. Lakeisha. Hal. 102-103. Jawa Tengah. <https://books.google.co.id/pelayanan-prima>
- Berliana, N.A.V. 2019. *Implementasi Standar Operasional Prosedur Untuk Menangani Komplain Ketidaksesuaian Tagihan Pelanggan di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Solo*. (Tugas Akhir, Universitas Sebelas Maret). <https://digilib.uns.ac.id/Implementasi-Standar-Operasional-Prosedur-Untuk-Menangani-Komplain-Ketidaksesuaian-Tagihan-Pelanggan-di-PT-Telekomunikasi-Indonesia-TBK-Witel-Solo>

Ajiz, T. 2015. *Strategi Penanganan Keluhan Layanan Telkom Speedy di PT Telkom Kantor Pusat Divisi Regional V*. Publika. Vol. 3(3). Surabaya.

Daryanto, S.I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan I. Yogyakarta : Gava Media

Muzammil, A.Yunus, M., & Darsono. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia di Banda Aceh dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. Vol. 8(3), 104-130.

Setiawan, H. 2015. *Strategi Komunikasi PT Telkom Dalam Menangani Gangguan Speedy sebagai wujud Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Vol. 3, 452-465.

Telkom. *Profile Perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia*. Diakses pada <https://www.telkom.co.id>. Diakses pada tanggal 15 Mei 2023.

