

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Anindita, R dan Reed, M. 2018. *Bisnis Dan Perdagangan Internasional*. Penertbit ANDI, Yogyakarta.
- Kotler, P. Dan Keller K. L. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid satu.
- Kotler, Philip 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo Kotler, Philip. 2016. *Marketing Management*. 15th edition. Pearson education.
- Prasetio, A., 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan*. *Management Analysis Journal*, 1(1)
- Salsabila, A. D., Larasati, E., & Mustam, M. 2017. Analisis Penanganan Komplain di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Gombong. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(4), 264-274.
- Siregar, F. A., & Nasution, M. I. P. 2022. Sistem Informasi Manajemen Keluhan Pelanggan Hotel Menggunakan Metode Waterfall. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(5), 1650-1658.
- Susanti, F., & Edgina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui ACPI PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Padang. *Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance*, 1(1), 47-58.
- Tazkiya, F. H., PW, I. A. D., & Damayanti, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Bpjs di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(02).
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51-66.