

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adam, Muhammad. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan ke 2. Alfabeta: Bandung.
- Ah-Keng Kau & Elizabeth Wan-Yiun Loh. (2015). *The Effects of Service Recovery on Consumer Satisfaction: a comparison between complainants and noncomplainants*. Vol.20, hlm. 101-111.
- Blodgett, R. 2016. Apendix 2. Most Probable Number from Serial Dilution. BAM (Bacteriological Analytical Manual), Chapter 4. FDA (Food and Drug Administration).
- Blystone, R. V. & Blodgett, K. (2016). The Scientific Method. CBE-Life Sciences Education. (5) 7-11.
- Daryanto. (2016). *Media Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hoffman, K. D., dan Kelley, S. W. 2016. Perceived Justice Needs and Recovery Evaluation: A Contingency Approach. *European Journal of Marketing* 34: 418-432.
- Hurriyati. 2019. *Tujuan, Karakteristik, Jenis dan Strategi Pemasaran Jasa*. Diakses pada <https://www.kajianpustaka.com> diakses pada 22 Februari 2019
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung, *DeRama Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2 2016. <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197> di akses pada mei 2021
- Keng Kau , Ah & Elizabeth Wan Yiun Loh. (2006). “The Effect of Service Recovery on Costumer Satisfaction; a Comparison between Complainants and Non Complainants”. *Jurnal National university of Singapore, Singapore*. Volume 20 – Nomor 2.
- Kartohadiprodjo, Soediman, 1984, *Pengantar Tata Hukum Di Indonesia*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin lane Keller. 2016. *Marketing Management -14/E*, Harlow, Pearson Education
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2016. “Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”. Jakarta : Erlangga..
- Lovelock, Jochen Wirtz. 2017. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7.

- Lupiyoadi, Rambat. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Edisi Pertama Salemba Empat Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Molengraaff dalam Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2015.
- Nana Herdiana Abdurrahman. 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ogbonna, Polycarp. 2015. *Evaluation of Service Recovery*
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Stefan. 2010. *The Service Recovery Paradox: True But Overrated*. Study io Global Business
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service recovery*. Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran jasa*. Gramedia Cawang: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wahjono, Sentot Imam. (2010). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Zeithaml, Valarie A. And Mary Jo Bitner. 2017. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Sixth Edition. Mc, Graw-Hill. New York.