

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adam, Muhammad. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan ke 2. Bandung: Alfabeta.
- Aimee, Razafimanjary Maminiaina. 2019. *A Thorough Literature Review Of Customer Satisfaction Definition, Factors Affecting Customer Satisfaction And Measuring Customer Satisfaction*. International Journal of Advanced Research (IJAR). <http://www.journalijar.com/article/29427/a-thorough-literature-review-of-customer-satisfaction-definition,-factors-affecting-customer-satisfaction-and-measuring-customer-satisfaction/> Dikutip pada tanggal 26 Desember 2020 pukul 20.44 WIB.
- Bryson, et al. 2020. *Customer First: Understanding Customers*. Researchgate.net: https://sci-hub.se/10.1007/978-3-030-52060-1_8. Diakses pada 23 Desember 2020 pukul 14.52 WIB.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Dewi, Nurvita Puspa. 2010. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Pekerja dalam Melaksanakan Standar Prosedur Kerja (Standard Operational Procedure/SOP) di PT SIM R4 Plant Tambun II Tahun 2010*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/29595> Dikutip pada tanggal 3 Mei pukul 2.13 WIB.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: DEEPUBLISHER.
- Gbettor, et al. 2014. *Handling customer complaints in the indigenous food vending industry*. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.920.4209&rep=rep1&type=pdf>. Diakses pada 22 Desember 2020 pukul 23.20 WIB.
- Hamzah, AA dan Shamsudin MF. 2010. *Why customer satisfaction is important to our business?.* <http://www.abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/58> Dikutip pada tanggal 2 Juni pukul 8.50 WIB.
- Hartanto, Jodik. 2017. *Pengaruh Pemulihan Layanan (Service Recovery) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Belanja Online*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.

- Hayuningtias, Kristina Anindita , Nungki Pradita, dan Endang Tjahjaningsih. 2020. *Peran Pemulihan Layanan sebagai Pendorong Kepuasan dan Perilaku Pembelian Ulang*. Jurnal bisnis dan ekonomi. Unisbank.ac.id: <https://unisbank.ac.id/ojs/index.php/fe3/article/view/7783> Dikutip pada tanggal 26 Desember 2020 pukul 19.41 WIB.
- Hidayad, Rachmad. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Mediasi Kepuasan Dan Moderasi Penanganan Keluhan Pada Pelanggan Jasa Grab Di Surabaya*. Perbanas.ac.id: <http://eprints.perbanas.ac.id/4828/1/ARTIKEL%20ILMIAH.pdf> Dikutip pada tanggal 25 Desember 2020 pukul 23.45 WIB.
- Huang, M.-H., & Trusov, Michael. 2019. *Customer satisfaction underappreciation: The relation of customer satisfaction to CEO compensation*. International Journal of Research in Marketing. Researchgate.net: <https://sci-hub.se/10.1016/j.ijresmar.2019.06.001> Dikutip pada tanggal 26 Desember 2020 pukul 21.03 WIB.
- Indriyani, Susi dan Selvy Mardiana. 2016. *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*. Jurnal Bisnis Darmajaya, 2(1), 1-13.
- Irawan, Handy. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Joseph, Legy C. 2020. *An Analysis on 7P's of Service Marketing Mix*. International Journal of Psychosocial Rehabilitation. Researchgate.net: <https://www.psychosocial.com/article/PR202069/19957/> Dikutip pada 24 Desember 2020 pukul 20.22 WIB.
- Khorsheed, et al. 2020. *The Role of Services Marketing Mix 7P's on Achieving Competitive Advantages (The Case of Paitaxt Technical Institute in Kurdistan Region of Iraq)*. Researchgate.net Dikutip pada tanggal 3 Mei pukul 1.31 WIB.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2016. *Marketing Management*. Edition New Jersey.
- Lewis, Barbara R. 2015. *Service Recovery*. Researchgate.net: <https://sci-hub.do/10.1002/9781118785317.weom090651> Dikutip pada tanggal 26 Desember 2020 pukul 19.58 WIB.

- Michel, Stefan, David Bowen, and Robert Johnston. 2009. *Why service recovery fails: Tensions among customer, employee, and process perspectives*. Core.ac.uk: <https://core.ac.uk/download/pdf/1364868.pdf> Dikutip pada tanggal 26 Desember 2020 pukul 18.53 WIB.
- Michel, Stefan. 2008. *The Service Recovery Paradox: True But Overrated*. *International Journal of Service Industry Management*. Google Scholar: emerald.com <https://doi.org/10.1108/09564230810891897> Dikutip pada 23 Desember 2020 pukul 22.12 WIB.
- Mohammad, H.I. 2015. *7p's Marketing Mix and Retail Bank Customer Satisfaction in Northeast Nigeria*. *British Journal of Marketing Studies*. <https://www.eajournals.org/journals/british-journal-of-marketing-studies-bjms/vol-3-issue-5-june-2015/7ps-marketing-mix-and-retail-bank-customer-satisfaction-in-northeast-nigeria/> Dikutip pada tanggal 3 Mei pukul 1.49 WIB.
- Peraturan Gubernur. 2017. *Peraturan Gubernur Nomor 39 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat*. Sekretariat Daerah: Padang.
- Rasyad, Muhammad. 2019. *Pembuatan Akta Perdamaian Dalam Penyelesaian Sengketa Tanah Ulayat Melalui Notaris Di Kabupaten Agam*. Media.neliti.com: <https://www.neliti.com/publications/284757/pembuatan-akta-perdamaian-dalam-penyelesaian-sengketa-tanah-ulayat-melalui-notar> Dikutip pada tanggal 6 Juni 2021 pukul 15.50 WIB.
- Ravenska, J. 2019. *Pengaruh Penanganan Keluhan, Pemulihan Layanan, Dan Nilai Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Go-jek*. Osf.io: <https://osf.io/preprints/inarxiv/zs4uc/> Dikutip pada 25 Desember 2020 pukul 23.13 WIB.
- Sciarelli, M., Nagm, A. A., Dakrory, M. I., Tani, M., & Khashan, M. A. 2017. *Mediating Service Recovery Satisfaction in the Relationship between Internet Service Recovery and Customer Loyalty*. *International Journal of Business and Management*. <https://sci-hub.do/10.5539/ijbm.v12n10p24> Dikutip pada tanggal 26 Desember pukul 20.13 WIB.
- Selang, Christian A.D. 2013. *Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalty Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado*. Jurnal Emba: Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi. Unsrat.ac.id:

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1374> Dikutip pada 24 Desember 2020 pukul 21.05 WIB.

Shofiati, Ken Ati Nur. 2016. *Prosedur Handling Customer Complaint Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Purwokerto. Purwokerto.

Singh, Meera. 2012. *Marketing Mix of 4P'S for Competitive Advantage*. IOSR Journal of Business and Management. www.iosrjournals.org Dikutip pada tanggal 2 Mei pukul 23.56 WIB.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.

