

DAFTAR PUSTAKA

- AP Puspita Yuni.(2019). Pengaruh Service Recovery terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Lampung.
- ND Saputra, S Sunarti.(2020). Pengaruh Service Recovery terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan PDAM Kota Malang). Universitas Brawijaya, Jawa Timur.
- B Irawan, ES Utami.(2020).Pengaruh Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction Pada Hotel Royal Jember.Universitas Jember, Jawa Timur.
- R Sharah, E Pribadi.(2018).Pengaruh Service Recovery Kepuasan Pelanggan Speedy .Universitas Jambi, Jambi.
- EA Anjarsasi.(2016).Pengaruh Service Recovery, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Astra International Daihatsu TBK, Cabang Kediri) .Universitas Brawijaya, Jawa Timur.
- Khoiriyatun.(2016).Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Ibis Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Purworejo, Jawa Tengah.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. Restoran dan Rumah Makan. Diakses 14 April 2020 dari bappeda.jogjaprovo.go.id
- Muhammad Iqbal, S.Si., M.Si.(2015). Pengolahan Data dengan Regresi Linear Berganda (dengan SPSS). Perbanas Institute.
- Kotler, Philip dan Armstrong, G. 2014.Prinsip Pemasaran edisi keduabelas Jilid 1.Jakarta : Erlangga.
- Mattila dan Ro. (2012).*The Empact of Choice on Fairness in the Context of Service Recovery. The Journal of Service Marketing*
- Yunri, I.K. (2014). Pengaruh Strategi Service Recovery terhadap Kepuasan Nasabah. Universitas Muhammadiyah Purworejo. Purworejo

- Supriyanto, E.B. (2006). *Budaya Kerja Perbankan*. Jakarta : Pustaka LP3ES.
- Lovelock.Christoper H. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Indeks
- Kau, A.K., dan E.W.Y. Loh. (2006:105). *The effects of service recovery on consumer satisfaction. Journal of Service Marketing*.
- Tjiptono, Fandi. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Umar, Husein. (2008). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Gramedia.
- Zeithamal, valarie A, mary Jo Bitner, dan Dawayne D. Gemler. (2013). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Mc New York : Graw Hill.
- Tax,S.S., Brown ,S.W., dan Chandrashekar, M. (1998). *Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing. Journal of Marketing*.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller.(2009). *Manajemen Pemasaran*.Edisi 13.Jilid 1 Alih Bahasa.Jakarta : Erlangga.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods for Business* edisi 1 dan 2.