

DAFTAR PUSTAKA

- Eka, Yustinah, & Hesti, Joan., 2015, *Detik – Detik Ujian Nasional Sosiologi*, Intan Pariwara, Klaten.
- Folkes, v.s ., 1984, *Consumer Reactions to Product Failure: An Anttributional Apporach*, Journal of Consumer Research, vol. 10, pp. 398-409.
- Kriyanto, Rachmat., 2013, *Komunikasi dan Publik Relation*, Universitas Brawijaya Malang., Malang.
- Kotler, P., 1988, *Marketing Management: Analysis Planning, Implementation And Control*, Sixthedition, Prentice-Hall, Inc., New Jersey
- Nugraha, Yandi., 2012, *Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekasnistik Terhadap Costumer Justice*, Skripsi Progam Studi Manajemen Fak. Ekonomi Universitas Indonesia., Depok
- Santoso, Singgih., Tjiptono, Fandi., 2002, *Riset Pemasaran*, Elex Media, Jakarta.
- Tim Penulis., 2006, *Petunjuk Penyusunan Proposal Tugas Akhir*, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer., Surabaya
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa., 1988, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta

DAFTAR INTERNET

- Aditia, Citra., 2012. Mengelola dan Menangani Komplain, dari <http://blog.pasca.gunadarma.ac.id/2012/05/08/mengelola-dan-menangani-komplain/>, diakses tanggal 8 May 2012.
- Gunardarma, Audy., 2014. Pengertian Komplain, dari <http://audygunadarma.blogspot.com/2014/04/normal-0-false-false-false-in-ja-x-none.html>, diakses tanggal 9 April 2014.
- Insan Dinami., 2013. Manajemen Keluhan (Complaint Managemen), dari <http://insandinami.blogspot.com/2013/06/manajemen-keluhan-complaint-managemen.html>, diakses tanggal 15 Juni 2013.
- Wulansari, Ramadhani., 2013, Guest Complain dan Cara Menangani, <http://ramadhaniwulansari.blogspot.com/2013/04/guest-complaint-dan-cara-menangani.html>, diakses tanggal 13 November 2013