

## Daftar Pustaka

- Amborowati, 2017, *Strategi Penanganan Komplain Pelanggan*, Skripsi, Yogyakarta Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Creswell, John W, 2016, *Research Design*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Djohan, 2018, *Negosiasi dan Komunikasi*, Media Nusa Creative, Malang.
- Fakultas Syariah UIN MALIKI Malang, 2013, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Tanpa Penerbit.
- Hendro Darmawan, 2013, *Kamus Ilmiah Populer Lengkap*, Bintang Cemerlang, Yogyakarta.
- Indriyani, S & Mardiana, S, 2016, 'Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung' *Jurnal Bisnis Darmajaya*, vol. 2, no. 1, hal 1-13.
- Kaihatu, Thomas, 2015, *Manajemen Komplain*, ANDI, Yogyakarta.
- Kasmir, 2017, *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*, PT Raja Grafindo, Jakarta.
- M. Syamsuddin, 2007, *Oprasionalisasi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Marzuki, 2002, *Metodologi Riset*, PT Prasetia Widya Pratama, Yogyakarta.
- Meleong, Lexy J, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosakarya, Bandung.
- Noor, Juliansyah, 2013, *Metode Penelitian: skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Nugroho, Setiadi, 2003, *Perilaku konsumen: konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran*. Kencana, Jakarta.
- Reza, Pahlevi, 2022, *YLKI Catat 535 Aduan Konsumen Sepanjang 2021*, dilihat 5 Oktober 2022, [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id).
- Saputra, A, S & Wijoyo, F, N, 2022, 'Strategi Penanganan Komplain Petugas Call Center untuk Mempertahankan Citra Transjakarta', *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, vol. 4, no. 4, dilihat 5 Oktober 2022, <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6241>.
- Suyuti, Husein, 1989, *Pengantar Metode Rised*, Fajar Agung, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, Chandra & Gregorius, 2016, *Service, Quality dan Satsivaction Edisi 4*, CV Andi Offset, Yogyakarta.