

DAFTAR PUSTAKA

- Ah-Keng Kau and Elizabeth Wan-Yiun Loh. 2006. "The effects of service recovery on consumer satisfaction: a comparison between complaint and non-complaints", *Journal of Service Marketing*, Vol. 20 No. 2 p. 101-111.
- Adi Krismanto, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura)*, Tesis.
- Arikunto, Suharsimi, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bernd Stauss and, Wolfgang Seidel. 2006, "Complaint Management: The Heart of CRM", *The Journal of Consumer Marketing*, Vol. 23, No.1 p. 50
- Brian D Foster and John Q, Cadogan, 2000, "Relationship Selling and Costumer Loyalty : An Empirical Investigation", *Marketing Investigation and Planning*, 18/4
- Danim, Sudarwan. 2011. *Metode Penelitian untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Doni Juni Priansa, 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta.
- Firsan Nova, 2011. *Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Frederic Bielen, Nathalie Demoulin, 2007, "Waiting Time Influence on The Satisfaction– Loyalty Relationship in Services", *Managing Services Quality*, Vol.17 No.2, pp.174-193
- Ghozali, I. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Irwan Suhartono. 2015. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung: Eresco.
- Juan. Meng and Kevin M. Elliott (2008), " Investigation structural relationship between service quality, switcing costs and customer satisfaction", *Journal of Applied Business and Economics*, Vol.1, p.1-14

- Laura Tjokrowibowo, “Analisis Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Rangka Membangun Minat Transaksi Ulang, Jurnal, Xii, No. 2, September 2013.
- Muhidin, S.A., dan Maman, A. 2011. *Panduan Praktis Pemahaman Penelitian (Bidang Social Administrasi Pendidikan)*. Bandung : CV. Pustaka Ceria.
- Nengsih,D.R.2014. *Pengaruh Suasana Toko, Penanganan komplain dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Granny’s Nest Cafe and Resto di Bandar Lampung)*. Skripsi. Universitas Lampung.
- Prashanth U Nyer. 2000, “ An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction “, Journal of Consumer Marketing, Vol. 17 No. 1 p. 9-19
- Priyatno, D. 2014. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Rahmayanti, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Ratminto, Winarsih, A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.
- Ruslan dan Rosadi, 2016. *Manajemen Publik Relations Dan Media Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sedarmayanti dan Hidayat, S. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan;Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. 2015. *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suminar, R., Apriliawati, M. 2017. *Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. Jurnal Sekretari. 4 (2) : 1-25.
- Sutisna, 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Edisi Kedua. Jilid Pertama. Bandung: Remaja Posdaya.

- Syabhana, D. 2016. *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius, C. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tsug-Chi Liu and Li Wei Wu (2007), "Customer retention and cross-buying in the banking industry: An Integration of service attributes, satisfaction and trust", *Journal of Financial Service Marketing*, Vol. 12 No. 2 p. 132-145
- Wahjono, Sentot Imam, 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zulkarnaen, 2012. *Ilmu Menjual; pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, Yogyakarta: Graha Ilmu.