

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2016). Manajemen Pemasaran. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Alma, Buchari. (2013). Manajemen Pemasaran dan Pamasaran Jasa. Penerbit CV Alfabeta, Bandung
- Amirullah. (2013). Metodologi Penelitian Manajemen : Disertai Contoh Judul Penelitian dan Proposal, edisi pertama. Penerbit Bayumedia Publishing, Malang.
- Ana Belén del Río-Lanza, Rodolfo Vázquez Casielles, & Ana M Díaz-Martín. (2009). *Satisfaction with service recovery: Perceived justice and emotional responses. Journal of Business Research.* 775–781.
- Bolkia, Muhammad. (2011). Pengaruh Perbaikan Kegagalan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Skripsi Universitas Padjajaran.
- Darmawan. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Disman Martani. Kegagalan Layanan dan Pemulihan kembali Layanan, Perspektif Pelanggan Bank Ritel. Tesis Pasca Sarjana Universitas Indonesia, 2012.
- Ellyawati Jeanne, Bernardinus M. Purwanto, & Basu Swastha Dharmmesta. (2012). *The Effect Of Perceived Justice On Customer Satisfaction In The Service Recovery Context: Testing Mediating Variables. Journal of Service Science – Volume 5, Number 2.*
- Fahmi, Irham. (2014). Manajemen: Teori, Kasus, dan Solusi. Bandung: CV. Alfabeta.
- Fauzan, Rusli & Rizal Edi Halim. (2008). Dampak Pemulihan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan : Sebuah Perbandingan Antara Pelanggan yang Komplain dan Pelanggan yang Tidak Komplain. Jurnal Media Riset Bisnis dan Manajemen. Vol.8, No.1.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomes, Faustino Cardoso. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Komunda, M. & Osarenkhoe, A. (2012). *Remedy or Cure for Service Failure?: Effects of Service Recovery on Customer Satisfaction and Loyalty. Business Process Management Journal*, 18(1): 82-103.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. dan Amstrong. (2016). *Marketing Management*. New Jersey 13th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Management, 15th Edition, Pearson Education, Inc.*
- Lovelock, C and Wirtz, J. (2016). “Services Marketing”, Seventh Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Lovelock, Christopher, dan Jochen Wirtz. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Martono, Nanang. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Nurlinda , R.A. (2013). Pengaruh *Customer Satisfaction Strategy* Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Forum Ilmiah Volume 10 Nomer 2, Mei*.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*, C.V. Andi Offset, Yogyakarta.
- Ratih Hurriyati. (2013). *Bauran Pelayanan dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Ridwan. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rudyanto. (2010). Pengaruh Pemulihan Layanan Dan Keadilan Distributif Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Hospitaliti – Vol.1 No. 1 Desember*.
- Siregar. Syofian. (2014). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.

- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Suhartanto, Dwi. (2014). Metode Riset Pemasaran. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2014). Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Tan, Ai Ling & Ehsanollah Mansourirad. (2013). Cost Minimization in Hotel's Service Recovery. Jurnal School of Hospitality, Tourism and Culinary Arts Taylor's University Malaysia. **Vol. 7, 2013, no. 91, 4531 – 4534.**
- Terry, George, R. & Lesli W Rue. (2016). Dasar-dasar Manajemen/ George R Terry dan Leslie W Rue diterjemahkan oleh G.A Ticoalu. – Cet. 11 -. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Tjiptono, Fandy. (2013). Pemasaran Strategik Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Satisfaction and Cunstomer Service*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, (2013), Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Virgostin , Oryza Dian. (2011). Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Kepuasan Pelanggan dalam E-Services. Skripsi Universitas Islam Indonesia.
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner, & Dwayne D. Gremler. (2013). Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. International Edition: Graw-Hill.

Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner, & Dwayne D. Gremler. (2013).
*Service Marketing: Integrating Customer
Focus Across the Firm. sixth Edition.* Mc.
New York: Graw-Hill.

Zeithaml, Valarie A & Mary Jo Bitner (2013). *Service Marketing*.
McGraw-Hill International Edition.