

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relations*. Bandung. Simbiosia Rekatama Media.
- .2008. *Public Relations Praktis*. Bandung. Widya Padjajaran.
- Anggoro, Linggar. 2002. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta. Bumi Aksara
- Basuki, Sulistyo. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta. Wedatama Widya Sastra
- Dananjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Bandung. Yogya Graha Ilmu.
- Dantes, Nyoman.2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro,
- Effendy, Onong Ujcana. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Cetakan ke-22*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Flehman, Deborah G. 1994. *Customer Retention Trough Quality Leadership*. Singapore. Roppan Company
- Ikbar, Yanuar. 2012. *Metode Penelitian Sosial Kualitatif* . Jakarta. PT. Refika

Aditama

- Indriantoro, Nur, Bambang Supomo. 1999. ***Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Management Cetakan ke-1.*** Yogyakarta. BPFE-Yogyakarta
- Istijanto. 2009. ***Aplikasi Praktis Riset Pemasaran Cetakan ke -2.*** Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Jeffkins, Frank. 2004. ***Public Relations Edisi ke-5.*** Jakarta. Airlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. ***Teknik Praktis Riset Komunikasi Cetakan ke-5.*** Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani. 2006. ***Manajemen Pemasaran Jasa.*** Jakarta. Salmeha Empat
- Morrisan. 2009. ***Teori Komunikasi Organisasi.*** Jakarta. Ghalia Indonesia
- . 2008. ***Management Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional.*** Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Muhammad Arni. 2009. ***Komunikasi Organisasi.*** Jakarta. Bumi Aksara
- Nurjaman, Khaerul Umam. 2012. ***Komunikai dan Public Relations.*** Bandung. Pustaka Setia.
- Oesman, Yevis Marty. 2007. ***Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency.*** Bandung. Alfabet.
- Riduwan. 2013. ***Metode dan Teknik Menyusun Tesis Cetakan ke-Sembilan.*** Bandung. Alfabeta

- Rahmayanty, Nina. 2010. ***Manajemen Pelayanan Prima***. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Rohim, Syaiful. 2009. ***Teori Komunikasi Prespektif, Ragam, dan Aplikasi***. Jakarta. Rineka Citra.
- Stauss, Bernd, Seidel. 2004. ***Complain Management The Heart of CRM***. USA. Thomson.
- Sugiyono. 2012. ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D***. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. ***Service Marketing Esensi dan Aplikasi***. Jakarta. Markenis
- , Chandra. 2011. ***Service, Quality, dan Satisfactions Edisi ke-3***. Yogyakarta. Penerbit ANDI
- Wiryanto. 2008. ***Pengantar Ilmu Komunikasi Cetakan ke-4***. Jakarta. PT.Grasindo.
- Zabbin, Jeff, Brebach. 2004. ***Precision Marketing***. Jakarta. Gramedia Pustaka

SUMBER SKRIPSI

- Darilis, Ratna. 2008. ***Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Berkaitan dengan Penanganan Keluhan***. Skripsi IPB Bogor
- Rahmawati. 2010. ***Peran Customer Service dalam Melayani Kebutuhan Pelanggan Telkom***. Skripsi UPN Yogyakarta.
- Oktaviani, Eva. 2011. ***Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan***

Pelanggan di Balai Karantina Pertanian Semarang. Skripsi
UPN Yogyakarta.

SUMBER JURNAL

- Aerenawati. 2011. *Pengaruh Nilai kerja, Kemampuan Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan RSUD Serang.* Jurnal Administrasi Publik, Volume 1 No 2, Desember 2010
- Afida, Hony Nur. 2013. *Keaktifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.* Jurnal Kebijakan Publik Volume 1, Nomor 1, Tahun 2013. FISIP Airlangga.
- Aniza, Dewi Elya Nur. 2013. *Responsivitas PDAM Kabupaten Lamongan dalam Menangani Keluhan Pelanggan.* Jurnal Kebijakan Publik Volume 1, Nomor 1, Tahun 2013. FISIP Airlangga
- Subekti, Dera Mega Putri. 2013. *Manajemen Komplain Pelanggan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan RSUD Dr. Isak Tulungagung.* Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 1 Nomor 1 Januari 2013.
- Wasto, Ignatius Heru, Ratna Nur Fatma. 2012. *Customer Relationship (Hubungan Konsumen) Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan IM3, Three, Esia, dan Flexi.* Jurnal Manajemen UI.
- Yanto, Hendro Endri, Paninda. 2012. *Peranan Complain Handling dan Service Recovery Oleh Customers Service dalam Rangka*

***Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT.
Bank CIMB Niaga (Persero) Tbk.*** JURNAL EKONOMI DAN
BISNIS, VOL 11, NO. 1, JUNI 2012 : 45-48