

DAFTAR PUSTAKA

Aritonang, Lerbin R., 2007, *Kepuasan Pelanggan*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Artanti, Yessy & Ningsih, Lestari (2010). *Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas*

Asih, Nyoman Suparmanti (2016). *Pengaruh Pelayanan Prima (service excellence) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja*. Pendidikan Ekonomi, Universitas Ganesha Singaraja, Indonesia

Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-Dasar Service Excellence*, PT. Elek Mediakomputindo; Jakarta

Chrisna, Ferdyan Chandra & Artanti, Yessy (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap loyalitas nasabah (studi pada nasabah pt. bank rakyat indonesia (persero)*. Manajemen, Universitas Negeri Surabaya.

Dewi, Ruth Retno (2012). *Pengaruh Service Excellence terhadap Ekuitas Pelanggan melalui Loyalitas Pelanggan*. FISIP, Universitas Indonesia

Ghonyah, Nunung (2012). "Pengaruh Komplain dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa. Dharma Ekonomi STIE Dharmaputra Semarang.

Hapsari, Annisa Mirandha, dkk (2015). *Pengaruh Service Excellence terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan*. Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.

Irnandha, Aris (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Mediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Manajemen, Universitas Negeri Yogyakarta.

Karatepe, Osman M (2006). "The effects of organizational responses to complaints on satisfaction and loyalty: a study of hotel guests in Northern Cyprus" *Journal of Service Theory and Practice* Vol. 14 Number 6 pp. 476-486

Kasmir, (2011). *Etika customer service*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Amstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga
- Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta. Salemba Empat.
- Maxham, J.G&Netemeyer, R.G. (2002),”Modeling Customer Perceptions of Complaint Handling over Time: The Effect of Perceived Justice on Satisfaction and Intent”, *Journal of Retailing*, 78, 239-252.
- Mirandha, H., Kumadji, S., & Abdillah, Y. (2015). Pengaruh Excellencet Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampak Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* , 1 (20).
- Morgan, Robert M. and Shelby D. Hunt, 1994. “The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing,”*Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 3, pp. 20-38.
- Pamungkas, Sigig Putro (2007). Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan. *Manajemen Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*.
- Ruslan, Rosady. (2008). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sari, Komala Norma, dkk (2014). Upaya Menciptakan *customer delight* melalui *service excellence* hotel santika siligita nusa dua bali. *Manajemen Pemasaran Pariwisata FPIPS*, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Setyawan, Puguh (2013). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Harga dan Keluhan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan kantor pos Surakarta. *Ekonomi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sitanggang, Abnertus Chrishtoper (2017). pengaruh penanganan keluhan pada kepuasan konsumen di hotel grand praba bandar lampung. *Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Bandar Lampung

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.

Wulandari, Astri (2015). Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri terhadap Pelayanan Prima (*Service Excellence*). Manajemen Pemasaran, Universitas Telkom.

Wulandari, Dessy Fitriani (2017). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada air minum isi ulang depot ishak desa lemo bajo kecamatan wawolesea kabupaten konawe utara. Manajemen, Universitas Halu Oleo Kendar



THE
Character Building
UNIVERSITY