

DAFTAR PUSTAKA

- Al'asqolaini, M. Z. (2019). Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JEK - (Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif)*, 4(1), 34–42.
<https://journal.stienugresik.ac.id/index.php/jek/article/download/77/48>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Universitas Diponegoro.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021a). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.
<https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1479>
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3), 413.
<https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1479>
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
<https://Jurnal.Media Wahana Ekonomika /10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen (15th Editi)*. Pearson Education. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran (Edisi 6 Ce)*. Andi.
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. *Agora*, 7(1), 6.
<https://www.neliti.com/id/publications/287232/pengaruh-kepercayaan-pelanggan-terhadap-kepuasan-pelanggan-cv-mitra-perkasa-utom>
- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 2963–1183.
<https:// Jurnal Economina /10.55681/economina.v2i3.375>
- Mokoagouw, S. E. A., Massie, J., & Wenas, R. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 6(3), 241–258.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/20142>
- Mufarikuddin, A., & Surianto, M. A. (2022). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. POS Indonesia Surabaya 60000. *Jurnal Ekonomika*45, 10(1), 118–123.
<https://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/3242>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661.
[https:// Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi \(MEA\)/10.31955/mea.v7i2.3242](https:// Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)/10.31955/mea.v7i2.3242)
- Nawangsih, N., & Irwanto, J. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Komplain terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Express Lumajang. *Jobman*, 17–24.
<https://jkm.itbwigalumajang.ac.id/index.php/jrm/article/view/302>

- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Cet.23).Alfabeta.
- Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. L. (2015). Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource (4th Editio).
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid2699463>
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian (Edisi Pert). Andi. (2019) Pemasaran Jasa Edisi Terbaru.
- Widayati, I., & Jatmiko, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo. Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi, 6(2), 165–182.
<https://Jurnal.Ilmiah.Administrasi.Bisnis.dan.Inovasi/10.25139/jiabi.v6i2.5325>

