

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Vita Sukmarini, Hafied Cangara, Muh Yunus Amar 2013. “*Strategi Promosi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Mobil Merek Toyota PT.H. Kalla Makasar Dalam Persaingan Otomotif di Makasar*”. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
- Bruce R. Munson , Donald F. Young. 2004. “*Mekanika Fluida PT. Gelora Aksara Pratama*”
- Bruce dan Longdon (2004:116) “*Indikator Penanganan Keluhan*”
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. ‘*Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*’, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Indonesia
- Elpa Lispentia. “*Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada KFC*”.
- Ellys CorneliaS., Nancy Veronica S.dan Endo Wijaya Kartika, Thomas S. Kaihatu 2008. “*Analisa Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya*”. Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra
- Gretel Griselda dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua*. DeReMa Jurnal Manajemen Vol.2
- Imroatul Khasanah dan Octarina Dina Pertiwi. 2010 “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*”. Jurnal fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Diponegoro
- Inge Maudy Putri dan Heppy Millanyani. 2012. “*Analisis Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. XL Axiata Tbk DKI Jakarta*”. Jurnal Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Telkom.
- Khan et., al. 2012 “*Analisis pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen*”. Jurnal Fakultas Ekonomi
- Karatepe. 2005 “*Analisis pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan konsumen*”
- Paulo Rossie Pantouw. 2012. “*Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pandiamon Surabaya*”. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Victor Salay. “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah pada Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kertajaya di Surabaya*”.

Yessy Artanti dan Lestari Ningsih. 2010. "*Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk*". Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas*, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.