**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. 2015. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Fandy Tjiptono. 2015. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta

Hurriyati, Ratih. 2017. Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen. Bandung: CV. Alfabeta.

Husaini Usman dan Purnomo. 2016. Metodologi Penelitian Sosial. Penerbit PT. Bumi Aksara: Jakarta

Imam Fachruddin. 2010. Desain Penelitian. Malang.

Kasmir. 2015. Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana,) hal. 136

Kartajaya, Hermawan. 2015. *Markplus On Marketting The Second Generaton*. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2017. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip. 2017. Manajemen Pemasaran 1. Milenium ed. (Jakarta: PT. Prenhalindo). Hal, 13-20

Kuswadi. 2014. Cara Mengukur Kepuasan Karyawan. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Nasution. 2015. Manajemen Mutu Terpadu, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 2

Rambat Lupiyoadi. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek. Jakarta: PT salemba Empat.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sunarto. 2016. Perilaku Pelanggan. Yogyakarta: AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama

Web :

[file:///C:/Users/dell/Downloads/Widiyanto.pdf](file:///C%3A/Users/dell/Downloads/Widiyanto.pdf)

<https://majoo.id/solusi/detail/contoh-komplain-pelanggan-dan-cara-mengatasinya> diunduh tanggal 20 Juni 2022

https://lintasmediadanawa.com/berita/customer-loyalty/# diunduh tanggal 20 Juni 2022