

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper PT Mitra Busana Sentosa Bintaro*. Kreatif: Pemasaran, Sumber Daya Manusia Dan Keuangan, 6, 2.
- Bell, L. (2016). *Customer Complaints*. Journal of Service Reasearch.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Ismayanti. (2010). *Pengelolaan Usaha Pariwisata*. Rajawali Pers.
- Kaihatu, Thomas S, A. D. dan A. T. L. I. (2015). *Manajemen Komplain*. Andi Offset.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2 (Jilid 1 & 2)*. PT. Indeks.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif disertai contoh Praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Prenada Media Group.
- Peraturan Pemerintah RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Pariwisata.
- Pitana, I. G. dan G. P. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. ANDI.
- Saleh, M. (2010). *Public Service Communication*, Malang: UMM Press.
- Sitanggang, A. C. (2017). *Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Konsumen Di Hotel Grand Praba Bandar Lampung*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. ALFABETA.
- Swabawa, A. A. P., I. D. G. A. P., & M. A. Sutiarto. (2022). *Manajemen Bisnis Pariwisata*. Pascal Books.
- UNWTO. (2013). *Sustainable Tourism for Development Guidebook*. United Nations World Tourism Organization.
- Yoeti, O. A. (1991). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa.