

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, A. (2012). Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur. *PERMENPAN Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*, 3–4.
- Bell dan Luddington. (2006). *Pengertian Keluhan Pelanggan*. Jurnal Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia (Vol. 02, No. 01 (2019), pp. 48-53.
- Cresswell, John W, (2014), *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Damardjati, R.S. (2010). *Manajemen Perjalanan Wisata*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan Setyobudi, I. (2014). *Pelanggan dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fatimah, 2015 Strategi Pintar Menyusun SOP (Standart Operating Prosedure). *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis* (Vol. 01, No. 01 (2022) , pp. 24-38.
- Kaihatu, T. S., dkk. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Karyono. (1997). *Kepariwisataaan*. Jakarta: Grasindo.
- Kriyantono. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Putri, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komplain Terhadap kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Thesis.
- Riyanto, Yatim. (2010). *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Sari, L. N. (2020). Pengelolaan Komplain Tenant di PT. Summerville Indonesia (*Metropolitan City* Pekanbaru) Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Sugiyono (2019), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Edisi ke-2 Bandung: Alfabeta.
- Pemerintah RI. 2009. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan*. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi.