

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, N. (2012). "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati ". Skripsi Universitas Indonesia (Tidak dipublikasikan)
- Bachtiar, Y., & Putri, D. S. A. A. (2019). Penerapan Metode *Activity Based Costing* Dalam Menentukan Jumlah Tarif Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit ST Khadijah Pinrang. *Equilibrium*, 8 (2), 38-50.
- Badudu, J. S., & Sutan M. Z. (2010). Efektifitas Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka. Halaman 1487
- Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2006). *Coping With Customer Complaints. Journal of Service Research*
- Darmajaya, J. B. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa, 2 (01), 1-13. *Jurnal Bisnis Darmajaya*.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen Pelayanan Prima*. (Bintoro, Ed.) (Cetakan 1). Yogyakarta.
- Harnani, P. (2016). Langkah-Langkah Efektif Menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP). Depok: Huta Publisher.
- Instruksi Presiden No. 19. (1969). Tentang Pengertian Kepariwisata. Jakarta.
- Kernaghan. (2011), *Consumer Complain Management (A Guide for Canadian Bussines)*, Office of Consumer Affair, Canada
- 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. Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Paramananda, P., & Sudaryanto, B. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Citra Destinasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjung Kembali Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada wisatawan domestik Candi Borobudur) (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial. Perserikatan Bangsa-Bangsa. No. 870. Pasal 5
- Riyanto, Y. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC.

- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sugiama, A. G. (2011). *Ecotourism: Pengembangan Pariwisata berbasis konservasi alam*. Bandung: Guardaya Intimarta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kualitatif, dan R&d*. Bandung: Alvabeta, C.
- Susilowati, E. P. (2017). *Penerapan Standard Operasional Prosedur (SOP) Teller Pada Pelayanan Nasabah di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh*. Tugas Akhir.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahab, A, S. (2012). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Yoeti, O. A. (1996). *Pengantar ilmu pariwisata*. Angkasa: Bandung
- World Tourism Organization. (1995). *Technical Manual No. 1. Concepts, Definition and Classification for Tourism Statistic*. World Tourism Organizaation. Madrid.