

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aglis Andhita Hatmawan, dan Slamet Riyanto. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, Sleman: CV Budi Utama.
- 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, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gede, P., & Gayatri, P. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Kaihatu, Thomas S, A. D. dan A. T. L. I. (2015). *Manajemen Komplain*. Andi Offset.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Exellent; Teori dan Praktik*. Cetakan Pertama. Jakarta: Rajawali Pers
- Kesrul, (2004). *Meeting, Incentive Trive, Conference, Exhibition*. Jakarta: Graha Ilmu
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2012). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pendit, Nyoman. S. (1999). *Ilmu Pariwisata*, Jakarta: Akademi Pariwisata Trisakti
- Raco, J. 2018. *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Rumerung, Jeaneta Josefin (2018). *Event Organizer*. Manado: Politeknik Negeri Manado
- Rusydi, A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.

- Sangadji, M., Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sarwono, J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. ALFABETA.
- Suwena dan Widyatmaja, I. K. dan I. G. N. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata* (S. Trisila (ed.); Copyright, Vol. 86). Pustaka Larasan.
- Undang-undang No 10, T. K. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia. *Undang-Undang, 10*(Kepariwisata), 2.