

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2004): *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfa Beta.
- Boyd, Harper W, et.al. (2000): *Manajemen pemasaran*, Jakarta: Erlangga
- Boden, Angelena. (2003): *The Handling Complaints Pocketbook*, United Kingdom: Management Pocketbook Ltd.
- Cannon, Joseph P, et.al (2008): *Pemasaran Dasar*, Buku 2, Jakarta:Penerbit Salemba Empat.
- , (2009): *Pemasaran Dasar*, Buku 1, Jakarta:Penerbit Salemba Empat.
- Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, (2008): *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi*. Jakarta: FE UNJ.
- Gunawan, Indra. (2004): Pengaruh Info Dari Mulut Ke Mulut, Perceived Justice Dan Kepuasan Terhadap Pembelian Berulang Dalam Aktivitas Komplain Handling Untuk Produk Personal Loan ABN AMRO Bank. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
- Homburg, Christian and Andreas Furst (2005): *How Organizational Complaint Handling Drives Customer Loyalty, An Analysis of The Mechanistic and the Organic Approach. Journal of Marketing Vol. 69, july 2005*
- Kotler, Philips, dan Gary Amstrong. (2012): *Marketing An Introduction, New Jersey: Pearson, Prentice Hall*
- , (2012): *Principle Of Marketing, Fourteenth Edition*, New Jersey: Pearson, Prentice Hall
- , (2006): *Prinsip - Prinsip Pemasaran*, Edisi kedelapan; Jakarta Erlangga.
- Kotler, Philips dan Kevin Lane Keller. (2012): *Marketing Management*, New Jersey: Pearson, Prentice Hall
- Lovelock, Christopher, and Lauren Wright. (2005): *Principles of Services Marketing and Management*, New Jersey : Pearson, Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani A. (2007): *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- McQuilken, Lisa, Andrea Vocino, and David Bednall. (2011): *The Influence of Interactional Justice, Distributive Justice, and Disconfirmation on Customers' Postrecovery Satisfaction Evaluations. Journal of Service Research, Volume 3, University of Deakin.*

- Malhotra, Naresh dan Mark Peterson. (2004): *Basic Marketing Research*, New Jersey : Prentice Hall
- Mowen, John C. dan Michael Minor. (2005): *Perilaku Konsumen Jilid 2*, edisi ketujuh, Jakarta : Erlangga
- Oktavia, Selvia dan Dwi Puspitasari (2005): *Analisa Penanganan Keluhan di Villa dan Hotel X Surabaya Yang Menyebabkan Tinggi atau Rendahnya Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra
- Peter, J. Paul, Jerry C Olson. (2010): *Cosumer Behavior and Marketing Strategy*, Ninth Edition, New York: McGraw Hill.
- Priyatno, Dwi. (2009): *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta: Erlangga.
- Rendrarputri, Bunga Ludmila (2006): *Analisis Pengaruh Keluhan Penghuni Terhadap Keinginan Membeli Lagi Unit Apartemen (Studi Kasus Pada Apartemen Taman Rasuna Jakarta)*. Depok: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Schoefer, Klaus and Christine Ennew (2009): *Emotional Response to Service Complaint Experiences: The Role Of Perceived Justice: Jurnal of Service Research Volume 5*.
- Schiffman, Leon G, Leslie Lazar Kanuk. (2004): *Perilaku Konsumen*, terjemahan oleh Zulkifli Kasip, Rita Maharani (ed), Edisi 7, Jakarta: Indeks.
- (2007). *Consumer Behavior. Ninth Edition*. New Jersey : Pearson International Edition.
- Simamora, Bilson (2004): *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta :SUN
- Sugiyono. (2008): *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Supranto, Prof. J., (2006): *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*, cetakan ketiga Agustus 2006, Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy, et.al. (2008): *Pemasaran Strategic*, Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husein. (2005): *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. (2009): *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sumber : <http://google.com>