

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Barnes, James G. *Service of Customer Relationship Management*. Terjemahan Andreas Wihardi. Yogyakarta: ANDI, 2003.
- Bell, Chip R, dan Bilijack R. Bell. *Magnetic Service: 7 Rahasia Menciptakan Pelanggan Setia*. Bandung: Kaifa, 2004.
- Chan, Hubert C. Y. dan E. W. T. Ngai. "What Makes Customers Discontent with Service providers? An empirical Analysis of Complaint Handling in Information and Communication Technology Services", *Journal of Business Ethics*, 2010, 91, p. 73-110.
- Christopher Lovelock and Jochen Wirtz, *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Pearson, 2011.
- Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo, 2008.
- Foster, Bob. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Foster, Timothy R V. *Memberikan Perhatian Kepada Pelanggan*. Jakarta: Gramedia, 2001.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- <http://eksposnews.com/view/4/22878/Konjen-Malaysia-di-Medan-Fasilitas-Penyelesaian-Kasus-PT-WRP.htm> (diakses pada tanggal 14 Februari 2012)
- <http://majalah.tempointeraktif.com/id/arsip/1989/11/04/NAS/mbm.19891104.NAS23958.id.html> (diakses pada tanggal 15 Februari 2012)
- <http://news.okezone.com/read/2008/09/27/1/149868/produk-bermelamin-juga-dijual-via-mlm> (diakses pada tanggal 14 Februari 2012)
- <http://www.marketing.co.id/2010/03/07/layanan-diet-dari-si-ratu-pelangsing/> (diakses pada tanggal 15 Februari 2012)
- <http://www.smallcrab.com/makanan-dan-gizi/625-enam-langkah-untuk-mencegah-keracunan-makanan> (diakses pada tanggal 14 Februari 2012)

- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Irawan, Handy. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia, 2002.
- Kartajaya, Hermawan. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Jakarta: Markplus.Inc, 2007.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- Looy, Bart Van, Roland Van Dierdonck and Paul Gemmel. *Service Management: An Integrated Approach*. Great Britain: Pearson, 1998.
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks, 2005.
- Lucas, Robert W. *Customer Service: Building Successful Skills For The Twenty-First Century 3rd ed*. New York: McGraw-Hill, 2005.
- Meflinda, Astuti. “Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan, Rintangan Pengalihan, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mitsubishi Pada PT. Suka Fajar. LTD di Kota Pekanbaru”, *Jurnal Tepak Manajerial Magister Manajemen UNRI*, Juli 2006.
- Morgan, Rebecca L. *Melayani Pelanggan Kecewa*. Jakarta: PPM, 2008.
- Prasetyo, Prasetyo dan Lina Miftahul. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Riduwan. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta. 2004.
- Stauss, Bernd dan Wolfgang Seidel. *Complaint Management: The Heart of CRM*. South Western: Thomson, 2004.
- Sudjana. *Metoda Statistik*. Bandung: Tarsito, 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta. 2006.
- Supranto. *Metode Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2000.
- Tax, Stephen S, Stephen W. Brown, dan Murali Chandashekar. “Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing”, *Journal of Marketing*, April 1998.

Timm, Paul R. *50 Ideas To Keep Your Customers*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2005.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2005.

Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI, 2005.