

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Aghivirwiati, G. (2022). *Manajemen Kualitas*. Cendikia Mulia Mandiri

Fahmi, I. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Kaihatu, (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET

Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent*. Jakarta : Rajagrafindo Persada

Nugraha, J. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. Pekalongan: PT NEM.

Nurmartiani, E. (2024). *Pengantar Perilaku Konsumen*. Banten: Tristar Mandiri
Publisher

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Suprpto, R. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Kab. Ponorogo : Myria
Publisher

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran : Prinsip & Penerapan (Ed.I)*. Yogyakarta :
Penerbit Andi.

Jurnal :

Herdini, Fega & Widiyarta, Agus (2020), Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk, *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1-9.

Mufarikuddin, Ahmad (2022) *ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA SURABAYA 60000*. Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan, 10 (1). pp. 118-123. ISSN 2798-575X

Skripsi :

Andani, S. (2023) *Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Karang*

Farizka, A. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN*

Syam, N. (2019). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa*