

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Soenarno.2006. Front Office Manajement. Andi Yogyakarta.
- Adler, Patricia A., & Adler, Peter, Membership Roles in Field Research, NewburyPark, CA: Sage Publication, 1987.
- Anzeline, Agustin. 2016. "Menangani Keluhan Pelanggan". Tersedia [http://anzelineagustin.blogspot.com/2016/12/normal-0-false-false-false-in-x-none\\_x\\_22.html](http://anzelineagustin.blogspot.com/2016/12/normal-0-false-false-false-in-x-none_x_22.html).(diakses pada 2 juni 2020)
- Basuki, Achmad. 2014. Tehnik Wawancara. Departemen Teknologi Multimedia Kreatif. Surabaya: Politeknik Elektronika Negeri Surabaya.
- Bell, Simon J dan Luddington, James A. 2006. Coping With Customer Complaints. Journal of Service Research
- Budi, P. S. 2011. Strategi Pemberdayaan UMKM dalam Peningkatan Penjualan Produk di *Night Market* Ngarsopuro oleh Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Chandra, B.A.2013.Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Prilaku Komplain Konsumen. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Chaniago, S.A. 2014. Perumusan Manajemen Strategi Pemberdayaan Zakat. Pekalongan: Jurnal Hukum Islam, Volume 12 No. 1.
- Collier, Larry, E. 2012. *A Key To Simple Customer Service*. tersedia <https://hidevelopmentinfo.wordpress.com/2012/04/27/a-key-to-simple-customer-service/>. (diakses pada tanggal 18 Juni 2020)
- Damayanti, W. Dan Yulianto.2014.Peranan Houskeeping Dalam Menangani Komplain Untuk Memberikan Kepuasan Tamu di Mawar Asri Hotel Jogja. Jurnal Khasanah Ilmu, Volume 1, No.2.
- Diahloka,C. Dan Aminulloh,A.2011. STRATEGI HUMAS (PUBLIC RELATIONS) DALAM MENANGANI KOMPLAIN PELANGGAN PADA PELAYANAN PRODUK(Studi Pada Plasa Telkom Malang). Jurnal Voulme 1, No.1.

- Fajar, F.A., Manganan, D.A., dan Rinarldi, H.P. 2017. "Keluhan Konsumen". Tersedia, <https://manajemen2015uniwidyagama.wordpress.com/2017/03/09/bab-12-keluhan-konsumen/>. (diakses pada 2 Juni 2020).
- Fandy, Tjiptono. 1997. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono, 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publising.
- Firna. 2016. STRATEGI HUMAS PT. PLN (Persero) RAYON MAKASSAR TIMUR DALAM MENGATASI KELUHAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Listrik Prabayar). Skripsi. Jurusan Ilmu Komunikasi, UIN Allauddin Makassar
- Hakim, K. I. N. 2018. Prosedur Handling Complaint pada Unit Customer Service di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Hidayat, Anwar. 2012. Populasi dan Sampel. Tersedia <https://www.statistikian.com/2012/10/pengertian-populasi-dan-sampel.html>. (diakses pada 4 Juni 2020).
- Ikhran, J.Z. 2017. Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta.
- Kalebos, Fatmawati. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. Edisi Khusus. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Volume 4, No.3.
- Kotler, P. 2000. Marketing Management. Millenium Edition. NJ: Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Edisi 12. Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kusumawati, A., Hamid, D., dkk.. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel. Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 50, No. 5.

- Larasati,F. 2017. Pengaruh Religiustas,Produk Bank, Kerpercayaan,Pengetahuan, dan Pelayanan terhadap Preferensi Menabung pada Perbankan Syariah. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Mardiana, S. dan Indriyani.S. 2016. Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung. Jurnal Bisnis Darma Jaya, Volume 2 No.1.
- Mayasari, C.U. & Kisti, R.M. 2019. Upaya Kantor Depan Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu di Hotel Cavinton Yogyakarta. Journal of Tourism and Economic, Volume 2, No.2.
- Megawati.2018. Complaint Handling (Studi Kasus Strategi Penanganan Keluhan Hotel The Rinra Makassar 2018). Jurnal Komunikasi KAREBA, Volume 7, No.2.
- Milantika, Rosita. 2018. Prosedur Penanganan Guest Complaint Via Telepon Pada Guest Service Center di Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort Lombok. Mataram:Universitas Mataram.
- Moenir ( 2005 : 47 ) , The management of conflick: Interpretations and Interests in Comperative Perspective, Yale University Press.
- Morissan. 2007. Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu.Jakarta: Ramdina Prakarsa.
- Munasairoh, Afiyatul. 2018. Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Jepara Melalui Program.Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Nurvitasari, Eggie. 2020. Manajemen Pariwisata. Tersedia”.  
<http://eggienurvitasari.blog.unesa.ac.id/manajemen-pariwisata-pertemuan-2-2>. (diakses pada 2 April 2020)
- Prasastono, Ndaru, Pradapa, S.Y.F., dan Rosyid, A.N. 2017. Pengaruh Pelayanan Front Office Staf Terhadap Keluhan Tamu di Pndanaran Hotel

Semarang. Jurnal Prosiding Seminar Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers  
Unisbank ke-3

Putri, R.E. & Santosa, A. 2017. Pengaruh Fakto Internal dan Eksternal terhadap  
Komplain Pengguna Kartu Kredit di Daerah Istimewa Yogyakarta.  
Jurnal Prilaku dan Strategi Bisnis, Volume 5, No.2.

Rahmana,A. 2003. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kepariwisataaan (Studi  
Kasus: Objek Wisata Pangandaran). Jurnal Manajmen Teknologi ITB,  
Volume 3.

Riski, Gusti, A.A. 2019. Analisa peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan  
Citra Positif di Villa Bali Asri Seminyak-Bali. Jurnal Manajemen  
Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan  
Indonesia, Volume 3, No.1.

Sambodo dan Bagyono. 2006. Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel.  
Yogyakarta: Andi

Saputri, I.P. 2019. Menangani Keluhan Pelanggan.  
Depok: Universitas Gunadarma

Sari, S.W. 2015. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di nDalem  
Resto. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Setiawan, Samhis.2020.Pengertian, Jenis, Tugas, Fungsi, Pengkodean,  
Perbedaan, Para Ahli. Tersedia  
<https://www.gurupendidikan.co.id/dokumentasi/>. (diakses pada tanggal 2  
Juni 2020)

Sihite, Richard. (2000). Tourism Industry, Surabaya : SIC

Sitanggang, A.C. 2017. Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan  
Konsumen di Hotel Grand Praba Bandar Lampung. Bandar  
Lampung: Universitas Lampung.

Soenarno, Adi. 2006. Front Office Management. Yogyakarta: Andi Offset

Sondang, Siagian P. 1998. Manajemen Stratejik. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.  
Bandung: Alfabeta.
- Suherlan, A. 2014. Analisis Karakteristik, Perilaku, dan Motivasi Perjalanan Wisatawan Asal Sulawesi Utara ke Jakarta. Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 4, No. 3.
- Sunarti, Hidayat.K, & Gaol. A. L. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan *Smartphone* Samsung). Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 38, No. 1.
- Surjani, R. P. 2003. Manajemen Strategi dalam Menghadapi Era Globalisasi. Jurnal Unitas, Volume 11 No. 1.
- Syafriani, Oza.2016. Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office di Hotel Grand Rocky Bukit Tinggi. Skripsi. Jurusan Pariwisata, Universitas Negeri Padang.
- Tarigan, O. Z. 2018. Strategi Komunikasi *Customer Care Officer* dalam Menangani Keluhan Pelanggan. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta : Andi.
- Wibowo, A.S. 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan di Kota Purwokerto. Semarang:Universitas Negeri Semarang.
- Widyatmaja dan Swena. 2017. Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Edisi Revisi. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Yulianti,Y.& Zubaidah,S. 2017. Peran Pelayanan Administrasi pada Yayasan Amal jaya di Masjid Raya Bintaro. Jurnal Sekretari, Volume 4, No. 2.



Yurissa, Icha. 2019. “Pengertian Strategi Menurut Para Ahli dan Konsepnya”.  
Tersedia

<https://essay.co.id/pengertian-strategi-menurut-para-ahli-dan-konsepnya/>.

(diakses pada 02 April 2020)

Yunus, Eddy. 2016. Manajemen Strategis. Surakarta: Andi.

