

## REFERENCES

- Adi Sunarno in Fay, D. L. (1967). Penanganan Keluhan Tamu Oleh Pramusaji di Restoran The View Hotel Royal Asnof Pekanbaru. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 7, 1–16.
- Apriani. (2014). BAB II Tinjauan Pustaka\_ 2010isa.pdf. *Apriani*, (2010), 9–66.
- Azila-gbettor, E. M., Mesa, S., Avorga, K., & Atatsi, E. A. (2014). *Handling Customer Complaints in the Indigenous Food Vending Industry*. 10(13), 680–695.
- Bayu, S. (2018). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Convention Center Di Kota Tegal*, 4(80), 4.
- Darpito, S. H. (2009). *Analisis Pengaruh Penyesalan, Nilai Komplain, dan Kepuasan terhadap Niat Pembelian Ulang dengan Niat Menyampaikan Komplain sebagai Intervening Variabel Surpiko Hapsoro Darpito*. 1–25.
- Filip, A. (2013). Complaint Management: A Customer Satisfaction Learning Process. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 93, 271–275. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.09.188>
- Kholid, M., Arsitektur, P. S., Teknik, F., & Surakarta, U. M. (2020). *Mountain Resort Dengan Pendekatan Arsitektur*.
- Megawati. (2018). Complaint Handling ( Case Study Complaint Handling Strategy Hotel The Rinra Makassar 2018 ). *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 7(2), 249–255.
- Nugroho Anggun. (2018). Bab Ii Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.
- Rendrawan, G. R., Trianasari, T., & Mahardika, A. A. N. Y. M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 10. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28996>
- Suryawan, I., Putra Yadnya, I., & Puspani, I. (2016). Complaint Speech Act of Hotel and Restaurant Guests. *Linguistika*, 23(44), 44–54.
- Syafriani, O. (2016). *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office Di*. 13(September), 3. Retrieved from <https://studylibid.com/doc/1134939/penanganan-keluhan-tamu-oleh-karyawanan-front-office-di>