

DAFTAR PUSTAKA

Armstrong, Kotler. 2015. Marketing an Introducing Precentice Hall twelfth edition. England : Pearson Education, inc

Bagyono. 2012. Teori dan Praktek Hotel Front Office cetakan ke-3. Jakarta: Alfabeta.

Burhanudin 2009. Analisis Atas Konsekuensi Kepuasan Dan Penyesalan Pada Niat Melakukan Pembelian Ulang Dan Niat Melakukan Komplain. Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi. Volume 9 No. 1.

Gulo. 2010. Metodologi Penelitian. Jakarta: Grasindo

Kotler, Phillip. 2009. Manajemen Pemasaran (13th ed). Jakarta : PT Indeks Gramedia

Moleong, Lexy J (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Natzir, Moh..2011. Metodologi Penelitian. Cetakan 6. Bogor: Penerbit Ghalia

Norwell, N. 2010. Top Tips For Handling Complaint. London : G

Sandjaja, B. dan Heriyanto, Albertus. 2011. Panduan Penelitian. Jakarta: Prestasi Pustaka

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta

Pratama, Defrian. 2015. Operasional Kantor Depan Hotel 1. Surakarta: Aksarra
Sinergi Media

Tjiptono, Fandy. 2009. Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh.
Yogyakarta : Andi Offset

Umar, Husein. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali

Wirtz, Jochen. Christopher Lovelock. 2016. SERVICES MARKETING (*eighth ed*). Singapore : World Scientific.

Zaugg, Alexandra Daniella. (2009). Online Complain Management@Swisscom.
AfreedaymoviescaseStudy.http://www.im.iwi.unibe.ch/publikationen/pdfs/AB_CaseStudySwisscom_Zaugg.pdf

Zeithaml, Valeria A. Bitner, Mary Jo. Gremler, Dwayne D. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed. Mc. Graw-Hill Education. Boston.*