

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurochman, A. 2009. *Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Petugas Customer Relations Gold Gym Indonesia Cabang Menteng Huis*. Jakarta: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.
- Alma, B. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Afriani, N. 2012. *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*. Jurnal Universitas Indonesia (diakses pada tanggal 19 Juni 2012).
- Barata, A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Bungin, B. 2015. *Penelitian Kualitatif (Edisi kedua, Cetakan kedelapan)*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Ginting, N F H. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Yrama Widya.
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Lupiyoadi, R dan Deddy A. Hamdani. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi kedua)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malau, H. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- McShane dan Glinow dalam Asriel. 2016. *Manajemen Kantor (Edisi 1)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Raharso, S. *Keluhan Pelanggan dan Respon Organisasi*. Bandung: Politeknik Negeri Bandung (diakses pada tanggal 19 April 2012).
- Semen Baturaja. <http://semenbaturaja.co.id>. Di akses pada tanggal 18 Mei 2020.
- Semen Baturaja. 2019. *Standar Operasional Prosedur*. Di akses pada tanggal 03 Juli 2020.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-23. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, B dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Wijaya, N. 2014. *Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang*. Politeknik Negeri Sriwijaya: Laporan Akhir tidak dipublikasikan.