

DAFTAR PUSTAKA

- Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan. "75 Customer Service Facts, Quotes, & Statistics". didapat dari : <https://www.helpscout.net/75-customer-service-facts-quotes-statistics/>, diakses pada tanggal 12 Juni 2017 jam 12.35 WIB.
- Djohanputro, Bramantyo. 2012. Manajemen Risiko Korporat Terintegrasi. Jakarta : Penerbit PPM
- Kristaung, Robert. 2005. "Efektivitas Pemulihan Pelayanan (*Service Recovery*) Pada Salon Kecantikan, Binatu dan Restoran Di Jakarta Barat". Vol. 5, No. 3
- Pratama, Yan Putra. 2012. "Analisis Persepsi Pelanggan Pada Pemulihan Layanan (*Service Recovery*) SBU Garuda Sentra Medika". *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Niaga.
- Sepriadi, Hery. 2006. "Perilaku Keluhan dan Pemulihan Pelayanan Jasa (*Service Recovery*) Pada Pelanggan Suatu Studi Pada Bimbingan Belajar Ganesha Operation Bengkulu". *Skripsi*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu
- Sofyan Hotels. 2015. *Company Profile*. Jakarta : PT. Sofyan Hotels, Tbk
- Sugiyono. 2013. Metode penelitian bisnis, Edisi ke 17. Bandung : Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI)
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET (Penerbit ANDI)
- Zeithamal, Valarie A., Maery Jo Bitner & Dawayne D. Gemler. 2006. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm. 4thed.* Mc. New York: Graw Hill.