

- Wood Ivonne, 2009, *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Suchairi Heri “ Smile “, 2010, *Total Customer: Percepatan Masa Sepanjang Masa*, KDT, Yogyakarta
- Rahmayanti Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 1998, *Total Quality Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta
- Johanes Supranto dan Hamdan Limakeisna, 2010, *Pemasaran Sektor dan Organisasi Nirlaba*, Salemba Empat, Jakarta
- Purwadi Budi, 2000, *Riset Pemasaran*, Gramedia, Jakarta
- J. Supranto.M.A, APU dan H. Handan Limakrisma,Ir,M.M.CQM, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran edisi kedua*, 2011, Mitra Wacana Media, Jakarta
- Guntur, Effend M. SE, 2010, *Transformasi Manajemen Pemasaran+Membangun Citra Negara*, Sagung Seto, Jakarta,
- R.V. Foster Timothy, 2000, *101 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT Alex Media Komputindo, Jakarta
- Tjiptono Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran edisi ketiga*, Andi Offset, Yogyakarta
- Philip kotler dan Gary Armstrong, 1997, *Manajemen Pemasaran jilid 1*, Kosasih Inkandarsyah, Jakarta
- Kotler Philip, 2003, *Marketing Insightsfrom A Toz*, Erlangga, Jakarta
- Ahmad Mustaq, 2001, *Etika Bisnis dalam Islam*, Pustaka Al-kautsar, Jakarta, 2001

- Hendrawan Sanerya, Ph.D, 2009, *Spiritual Manajemen*, Mizan, Bandung
- Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula, 2006, *Syari'ah Marketing*, Mizan, Bandung
- Abd. Rahman Chudori dan Aun Falestien Faletehan, DKK, 2011, *Panduan Penulisan Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah*
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis cetakan ke-12*, Alfabeta, Bandung
- Nurbuko Cholid, 1997, *Metodologi Penelitian*, Bumi Askara
- Koentjaraningrat, 1991, *Metodologi Penelitian Masyarakat*, Gramedia, Jakarta
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung
- Suharso Puguh, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan filosofi dan praktis*, Indeks, Jakarta
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung
- t Kuncono Mudrajat, 2001, *Metode Kuantitatif edisi pertama*, Yogyakarta
- Syofian.M.M., 2013, *Statistic Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, PT.Bumi Askara, Jakarta, 2013
- Silalahi Ulber, 2012, *Metode penelitian Sosial*, PT.Rofika Aditama, Bandung, 2012
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Priyatno Dwi, 2009, *Mandiri belajar SPSS*, Kencana, Jakarta
- Siregar Syofian.M.M., 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual SPSS*, kencana, Jakarta

- Bungin Burhan, M,Si, 2013, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*, Kencana, Jakarta
- Noor Julianshah,SE.,M.M., 2011, *Metode Penelitian*, Kencana, Jakarta
- Martono Nanang, 2010, *Statistik Sosial edisi pertama*, Gava Media, Yogyakarta
- Nasution S, 1996, *Metode Search*, Bumi Askara, Jakarta
- Azwaar Saifuddin,MA, 1997, *Metode Penelitian, Pustaka Belajar*, Yogyakarta
- Jogiyanto H.M.B.A., Akt, 2007, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung
- Hasan Iqbal, 2009, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. PT. Bumi Askara
- Toni Wijaya Toni, 2013, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Hengky Latan dan Selva Tamalogi, 2013, *Analisis Multivariate Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*, Alfabeta, Bandung
- Suharsimi Arikunto Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono, 2011, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Yessi Artanti dan Lestari Ningsih, 2010, *Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyality Nasabah PT.BANK Muamalah Indonesia Tbk Cabang Surabaya dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, vol.14, no.2, diakses pada mei 2015 dari <https://publikasiilmiah.ums.ac.id>

Novie Indrakusuma, 2011, *Penerapan Strategi Public Relations Penanganan Keluhan di Rumah Sakit JIH Yogyakarta*, tugas akhir (online), yang diakses pada mei 2015 dari <http://core.ac.uk>.

Izatul mailla, 2013, *Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Merk Phone Blackberry pada Mahasiswa Prodi Psikologi*, Jurusan Psikologi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, Skripsi, hal. 42

Dyah hariani, 2008, *Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Public*, jurnal ilmu administrasi dan kebijakan public (online), vol. 5, No. 2, di akses pada juni 2015 dari <http://core.ac.uk>

Tony wijaya, 2008, *Pengaruh Kepuasan pada Penanganan Keluhan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Natasha Care*, Jurnal Ekonomi dan bisnis (online), vol. XIV, no. 1, di akses pada juni 2015 dari <http://thesis.binus.ac.id>