

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Edy, Richard. 2010. *Aspek Legal Property-Teori, Contoh dan Aplikasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Felecia JeniceSuciawan. 2014. Relationship Management Tenant Relations Mall XYZ. *Jurnal E-Komunikasi*. 2 (2): 1.
- Hamdani. 2012. *Eksport Import Tingkat Dasar: Level Satu*. Jakarta: Bushindo Training Center.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Nafarin, M. 2013. *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Susi I, Selvy M. 2016. Pengaruh penanganan keluhan (*complain handling*) terhadap kepercayaan dan komitmen mahasiswa pada perguruan tinggi swasta di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*. 2 (1):4.
- YL, Audy. 2014. Pengertian Komplain. <http://audygunadarma.blogspot.com>. Diakses tanggal 19 Juli 2018.