

DAFTAR PUSTAKA

- Azzarah, F. 2015. *Manajemen Komplain*. *www.academia*. Diakses pada hari Kamis, 13 Januari 2017 Pukul 05:00 WIB
- Barata, A.A. 2008. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo kelompok Gramedia.
- Kaihatu, T.S. Achmad, D. dan Agoes, T.L.I. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET
- Leboueuf, M. 2010. *Menangani dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup (Rahasia Sukses Bisnis Sepanjang Masa)*, Jakarta: Tangga Pustaka.
- Politeknik NSC. 2017. *Pedoman Tugas Akhir Administrasi Niaga*. Surabaya.
- Putri, E.D.H, 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Group Penerbit CV Budi Utama
- Rustiyanto,E. 2010. *Statistik Rumah Sakit untuk pengambilan keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suharno, B. 2004. *Langkah Awal Menjadi Entrepreneur Sukses*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo kelompok Gramedia.
- Sujatna, A.B. 2008. *Hotel Courtesy the Secret of 5 Hotel Courtesy*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Sutedja, W. 2006. *Konsumen Panduan Layanan Konsumen*. Yogyakarta: Grasindo Gramedia media sarana Indonesia
- Suyanto, M. 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFFSET (Penerbit Andi)
- www. artson. wordpress. com*. 2015. *Pengertian Backpacker*. Diakses pada hari Rabu, 18 Januari 2017, Pukul 13:10 WIB