

## REFERENCES

- Abbussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Ahmad, S., Wasim, S., Irfan, S., Gogoi, S., Srivastava, A., & Farheen, Z. (2019). Qualitative v/s. Quantitative Research- A Summarized Review. *Journal of Evidence Based Medicine and Healthcare*, 6(43), 2828–2832.  
<https://doi.org/10.18410/jebmh/2019/587>
- Akbar, M. A., & Situmorang, I. R. (2021). Pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas Dengan Variabel Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi Pada Umkm Di Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 22–30.  
<https://doi.org/10.38043/jids.v5i2.3167>
- Akira, A. P., & Sudiby, A. (2021). Pengaruh Kegiatan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengawan Restoran Di Xyz Hotel. *Inter Community: Journal of Communication Empowerment*, 2(1), 1–15.  
<https://doi.org/10.33376/ic.v2i1.534>
- Al'asqolaini, M. Z. (2019). Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* .....  
<http://journal.stienugresik.ac.id/index.php/jek/article/view/77%0Ahttp://journal.stienugresik.ac.id/index.php/jek/article/download/77/48>
- Baron, A. (2019). *Case Study Methodology*. London: IGI Global.

Cheng, B.L., Gan, C.C., Brian and Mansori, S. (2018). Service Recovery, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Malaysia's Hotel Industry. *Journal of Quality and Service Sciences*. 11(2), 187-207.

Dahmer, S. (2020). *Restaurant Service Basics*. New York: John Wiley and Sons.

Daly, Timothy. (2020). *Consumer Complaining Behavior and Conflict Handling Style*. London: Elgar.

Ganita, F. (2019). Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi. Surabaya: *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 7. No. 1. Pg. 172-179.

Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ginting. (2020). *The Effect Analysis of Handling Complaint on Trust, Word of Mouth and Consumer Loyalty with Customer Satisfaction as Moderating Variable*. London: *Journal Research Management Review*. Vol. 7. No. 7. Pg. 515-525.

Grigoroudis, E. (2020). *Customer Satisfaction Evaluation*. London: Springer.

Hasan, A. (2020). *Marketing*. Jakarta : Medpress.

Himmah, S. 'Aliyatul. (2020). PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Nasabah Bank BRI

Cabang Malang). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 4(2), 210.  
<https://doi.org/10.33474/manajemen.v4i2.3888>

Hoffman, D. (2020). *Service Marketing Concepts Strategies & Cases*. Mason :  
Cengage Learning.

Hollensen, S. (2020). *Marketing Management*. USA: Prentice Hall.

Ilhamsyah and Mulyani, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Konsumen Indomaret Bagus Kuning Plaju. Jakarta: *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. Vol. 14. No. 4. Pg. 24-46.

Ismiwati, A. O. and Sofiani (2022). Customer Perceived Value terhadap Purchase Intention di Warung Rawit Restoran Khas Kalimantan, PIK. *Journal of Hospitality & Tourism Innovation*. 6(1), 1-9.

Kristiono, N. (2017). Penguatan Ideologi Pancasila Di Kalangan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang. *Harmony*, 2(2), 193–204.  
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/harmony/article/view/20171/9563>

Ratno, F. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(2), 142. <https://doi.org/10.29300/ba.v5i2.3504>

Levy, M. (2023). *Retailing Management*. New York: McGraw Hill eBook.

- Louche, C. (2020). *Innovative CSR*. Sheffield : Greenleaf Publishing Limited.
- Melisa and Answati. (2017). Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Konsumen pada Jasa Bengkel Sepatu Motor. Jakarta: *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis*. Vol. 1. No. 1. Pg. 289-302.
- Priansa, D. J. (2020). *Perilaku Konsumen*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Restu, Saputra, M., Triyono, A., Suwaji. (2021). *Metode Penelitian*. Sleman: Deepublish.
- Reynolds, Michelle. (2019). *Three Categories of the Hospitality Industry*. Retrieved at 27 August 2019 from <https://smallbusiness.chron.com/three-categories-hospitality-industry-58524.html>.
- Rosyidah, M. and Fijra, R. (2021). *Metode Penelitian*. Sleman: Deepublish.
- Sanwani. (2018). Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Pelanggan Cuci Mobil di Kota Jambi. *Jurnal Digest Marketing*. 3 (1), 45-52.
- Schmitt, B and David L. R. (2020). *Handbook on Brand and Experience Management*. Cheltenham : Edward Elgar Publishing Limited.
- Silvia, E.A.D.C.E., Hartanto, J.A. and Iskandar, V. (2022). Pengaruh Customer Perceived Value terhadap Loyalitas Tamu pada Hotel Bintang 4 dan 5 di Surabaya dengan Kepuasan Konsumen sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. 8(1), 42-49.

Sinulingga, A.B. and Telagawathi, N.L.W.S. (2021). Pengaruh Handling Customer Complaints dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen Gojek pada Mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha di Singaraja. *Jurnal Manajemen*. 7. (2). 311-218.

Stauss. (2020). *Effective Complaint Management*. London: Springer.

Sujarweni, W. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.

Tesone, Dana. (2020). *Handbook of Hospitality Human Resource Management*. London: Butterworth Heinemann.

Thyer, B. A. (2020). *The Handbook of Social Work Research Methods*. California : Sage Publications, Inc.

Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yuniarti. (2020). *Perilaku Konsumen*. Bandung : Penerbit Pustaka Setia.