

## DAFTAR PUSTAKA

- Oscar, bheben & Ainun Fadilah. (2022). *Peranan Penanganan Keluhan Pelanggan dalam meningkatkan Kepercayaan Pelanggan : Studi pada Lintas Shuttle BTC Pasteur. Jurnal Bisnis. Volume 12, Nomor 1.*
- Setiadi, Budi dkk. (2020). *Aplikasi Monitoring Pengaduan dan Keluhan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin Berbasis Web. Technologia. Vol. 11, Nomor 4.*
- Zaman, Sally Nurlita dkk. (2021). *Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis Website. Evolusi : Jurnal Sains dan Manajemen, ISSN : 2388-8161 E-ISSN : 2657-0793.*
- Al'asqolaini, Muchsin Zuhad. (2019). *Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif. Volume 4, Nomor 1.*
- Hakim, Fadhil dkk. (2022). *Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome pada Plasa Telkom Witel Makassar. Journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index. Volume 3, Nomor 2.*
- Yonasari, Estie dkk. (2018). *Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Volume 6, Nomor 5.*
- Hermawati, Agustin. (2023). *Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital (JMPD). Volume 1, Nomor 1.*
- Maklufah, Alfi Alifatul & Achmad Djunawan. (2023). *Gambaran Penanganan Keluhan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia.*
- Harahap, Muhammad Ade Kurnia dkk. (2024). *Pengaruh Penanganan keluhan dan Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas. Jurnal Of Economic, Business and Accounting. Volume 7, Nomor 2.*
- Kurniawati, Endah & Fernaldi Anggadha Ratno. (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. Volume 5, Nomor 2.*

- Sari, Mutia & Rido Febryansyah. (2021). *Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan Berbasis Web di SMA Negeri 12 Bnadar Lampung. Teknologipintar.org. Volume 1, Nomor 1.*
- Widyana, SE., MM, Suci Fika & May Siti Nurjanah. (2018). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pos Express pada Kantor Pos Cimahi. Jurnal Bisnis dan Pemasaran. Volume 8, Nomor 1.*
- Abdullah, Dahlan dkk. (2020). *Sistem Informasi Pelayanan dan Keluhan Pelanggan di PT. PLN.*
- Prasetya, Adhitya Yoga. (2020). *Studi Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Penanganan Keluhan dan Finansial Benefit terhadap Loyalitas Pelanggan Grab-Food di Kota Semarang. Jurnal Mahasiswa. Volume 1, Nomor 3.*
- Nurfitriyani, Reni dkk. (2024). *Analisis Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Honda Ahmad Yani. Jurnal eCo-Buss. Volume 6, Nomor 3.*
- Pratiwi, Listya Ayunungsih Surya. (2023). *Pengaruh Citra Bank dan Penanganan Kleuhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan pada Bank BTN Syariah Cabang Mataram. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah. Volume 6, Nomor 2.*
- Larasati, Tania dkk. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pasien BPJS dimediasi oleh Kepuasan Pasien pada Klinik Mutiara gading Medika Bekasi. Journal of Social and Economics Research. Volume 5, Issue 2.*
- Wahab, Agnes Cahirina Putri. (2023). *Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile.*
- Munasiroh, Afiyatul. (2018). *Strategi Penanganan Keluhan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Jepara melalui Program "Lapor Bupati".*
- Rahardi, Arief Budi. (2019). *Strategi Penanganan keluhan (Handling Complain) Pasien di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Jawa Tengah Inodnesia.*
- Wahyudi, Tri dkk. (2023). *Pengaruh Managemen Complain Terhadap Loyalitas di Moderasi dengan Kepuasan di RSUD Haji Makassar. Jurnal penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia. Volume 6, Nomor 1.*

- Rohimah, Iif & Nunu Kustian. (2021). *Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Keluhan Pelanggan pada Toko Kain Flanel Jakarta Timur. Jurnal Riset dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI). Volume 02, Nomor 03.*
- Novyat dkk. (2018). *Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website pada PDAM Kota Ternate. Indonesian Journal on Information System. Volume 3, Nomor 1.*
- Nasution, Adnan Buyung dkk. (2023). *Perancangan Sistem pelaporan keluhan Pelanggan Bebasih Website Menggunakan Metode Waterfall. This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 Intenational License.*
- Sudipa, I Gede Iwan. (2023). *Pelatihan Sistem Informasi pengelolaan Layanan dan Manajemen pada Era Digital. Jurnal Hasil Kegiatan pengabdian Masyarakat Indonesia. Volume, Nomor 3.*