

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Kurnia Harahap, M., Normansyah, Siti Nurhayati, Irma M Nawangwulan, & Samuel PD Anantadjaya. (2024). 10. Pengaruh Penanganan Keluhan dan Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 7 No. 2, 1–9.
- Afandi, S. N., Akhmad Suharto, & Jekti Rahayu. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Metode CSI dan IPA. *jurnal syntax fusion*, 1 No. 07, 1–12.
- Ariska, V. D., Ayun Maduwinarti, & Ute Chairuz M. Nasution. (2022). Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap. *3Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*, 310–314.s
- Astuti, D. S., & Mohamad Lutfi. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *jurnal ekobis: ekonomi, bisnis & manajemen*, 09 No. 02, 132–144. <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- Ayu, W. L. S., S Sumarno, & Ika Purnama Sari. (2022). Penerapan Metode Regresi Linier Berganda Untuk Estimasi Jumlah Penduduk Pada Kecamatan Gunung Malela. *Journal of Machine Learning and Artificial Intelligence*, 01 No. 01, 1–10.
- Azizah I, N. I., Prizka Rismawati Arum, & Rochdi Wasono. (2021). Model Terbaik Uji Multikolineritas untuk Analisis Faktor – Faktor yang mempengaruhi Produksi Benih Padi di Kabupaten Blora Tahun 2020. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 014, 1-9.
- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif* (N. Saputra (ed.)). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Bustomi, L. (2013). *Lukman Bustomy, 2013 Penerapan Strategi Pembelajaran Discovery Dengan Menggunakan Aplikasi Search Engin Untuk*.
- Djemly, Fifana Kusuma Putri Altje L. Tumbel, Woran. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada PT. Matahari Departemen Store di Mantos 2. Manado: Jurnal EMBA Vol. 9 No. 1.
- Fairuzsyifa, A. I., & Yusuf Sulistyo Nugroho. (2024). Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Minat Calon Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta menggunakan PYTHON. *JIP (Jurnal Informatika Polinema)*, 10 Edisi 2, 268–272.

- Herawati, A. (2023). 8. Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 1, 1–5.
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis Data Kuantitatif Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda* (H. Warnaningtyas (ed.); Vol. 14, Issue 5). Lakeisha.
- Jumriani Jumriani, Fitri Kumalasari, & Almansyah Rundu Wonua. (2023). Pengaruh Penanganan Komplain dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna J&T di Kabupaten Kolaka Utara. *Ekonomi dan Bisnis Digital*, 01 No. 02, 1–7.
- Kurniawan, Y., Hery Winoto Tj, & Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera). *Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6 No. 1.
- Lukman, R. I. I. H. D. (2019). *Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang*.
- Martiwi, R., Ahmad Ryad, & Eulin Karlina. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta. *Perspektif*, 17 No. 1, 1–11.
- Nasution, Edwin Sugesti. (2025). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Medan: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS) Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>.
- Niswaty, R., Muhammad Darwis, & Abd.Hafid Amirullah. (2014). *Manajemen Keluhan Pelanggan (Complain Management) pada Pemberian Layanan Publik di Kota Makassar*. 1–56.
- Priyohadi, N. D., Edi Priyanto, & Rizka Ira Andini. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1–12.
- Rahayu. (2011). *Consumer Complaint Behavior (CCB)*. *Ekuitas*, 15 No. 1, 24.
- Rohimah, I., & Nunu Kustian. (2021). 23. Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Keluhan Pelanggan pada Toko Kain Flanel Jakarta Timur. *Jurnal Riset dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)*, Vol 02 No 03, 536–544.
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, An., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (A. Karim (ed.)). Yayasan Kita Menulis.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta. ISBN : 979-8433-64-0
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Ilmiah Populasi Pendidikan*, 9 No. 04, 1–11.
- Sudariana, N. M. M., & Yoedani, M. M. (2022). Analisis Statistik Regresi Linier Berganda. *Seniman transaction on management and business*, 02 No 02, 1–11.
- Suyono, N. A. R. M. E. K. (2022). Pengaruh Harga Jual, Luas Lahan dan Biaya Produksi Terhadap Pendapatan Usaha Budiya Ikan Konsumsi Air Tawar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 01 Nomor 02, 18–27.
- Syaiful, Muhamad Rinaldi, Muhammad Nanag Prayudyanto,. (2021). Persepsi Masyarakat terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bus Trans Jabodetabek dengan Metode Uji Asumsi Klasik dan Uji Regresi Linier Berganda. Bogor: Seminar Nasional Keteknisipilan, Infrastruktur dan Industri Jasa Konstruksi (KIIJK).
- Triswandari, U. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Induksirinan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) rayon makassar timur*.
- Wulansari, I. W. (2023). *Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Produk Cabai Merk Sigantung Produksi PT Benih Citra Asia*. 1–130.
- Zuhad Al’asqolaini, M. (2019). 4. Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengaruhnya. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif*, 4, 1–9.