

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Pintar membuat SOP (Standar operating Procedur)*. Yogyakarta. Flashbooks.
- Kesrul, M. 2004. *Meeting, Incentive trip, Conference, Exhibition*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Mayangsari, Agni S. 2015. *Hearty Complaint Handling*. Jakarta. PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Noor, Any. 2013. *Manajemen Event*. Bandung. Alfabeta.
- Novel Hafiz, Ibnu. 2017. *CEO Chief Event Organizer*. Yogyakarta. Gava Media.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellent*. Yogyakarta. Gosyen Publishing.

### Sumber Jurnal :

- Indrajaya, Titus. 2015. *Potensi Industri MICE (Meeting, Incentive, Conference and Exhibition) Di Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten*. Jurnal Ilmiah WIDYA. Volume 3 Nomor 2. Hlm. 81.
- Indrayani, Susi, Selvi Mardiana. 2016. *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung*. Jurnal Bisnis. Volume 2 Nomor 01. Hlm. 4.
- Kusumasitta. 2014. *Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa. Volume 7 Nomor 1. Hlm. 160.
- Miftahun Nadzir, Muhammad. 2016. *Analisis Usaha Event Organizer MICE (Meeting, Incentive, Conference, Exhibition) Melalui Kanvas Model Bisnis dan Peta Empati: Studi Kasus Event Organizer di Yogyakarta dan Surakarta*. Jurnal Ilmu Manajemen. Volume 7 Nomor 2. Hlm. 170.

### Sumber Online :

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/48186/Chapter%20II.pdf;jsessionid=9E280793485C2D54E9C028D6A8159A77?sequence=4> pada 15 januari 2020 pukul 19.05 WIB

<http://eprints.undip.ac.id/40779/3/BAB.III.pdf> pada 18 januari 2020 pukul 15.47 WIB

[http://eprints.undip.ac.id/44162/3/ARDYAWAN.MAHENDRA.21021011012002\\_5\\_CONVENTION-DAN-EXHIBITION\\_CENTRE\\_DI\\_SEMARANG\\_BAB\\_II.pdf](http://eprints.undip.ac.id/44162/3/ARDYAWAN.MAHENDRA.21021011012002_5_CONVENTION-DAN-EXHIBITION_CENTRE_DI_SEMARANG_BAB_II.pdf) pada 18 januari 2020 pukul 14.11 WIB

<http://eprints.polsri.ac.id/669/3/BAB%20II.pdf> pada 10 november 2019 pukul 11.47 WIB

<http://eprints.polsri.ac.id/742/9/PROPOSAL.pdf> pada 15 november 2019 pukul 12.05 WIB

<http://digilib.uinsby.ac.id/9289/6/bab%202.pdf> pada 13 oktober 2019 pukul 14.15 WIB

<http://e-jurnal.uajy.ac.id/9738/3/2MM02299.pdf> hlm. 18, pada 17 oktober 2019 pukul 09.20 WIB

<http://digilib.uinsby.ac.id/9289/6/bab%202.pdf> pada 17 oktober 2019 pukul 14.21 WIB

[http://eprints.undip.ac.id/58853/3/BAB\\_3.pdf](http://eprints.undip.ac.id/58853/3/BAB_3.pdf) hlm. 9, pada 25 oktober 2019 pukul 19.32 WIB

<http://www.scribd.com/document/350587504/jenis-jenis-komplain>, pada 27 oktober 2019 pukul 19.51 WIB

<http://majalah1000guru.net/2019/04/keluhan-pelanggan/> pada 2 november 2019 pukul 10.56 WIB

<http://e-journal.uajy.ac.id/9738/3/2MM02299.pdf> hlm. 14, pada 29 oktober 2019 pukul 10.03 WIB

[http://anzelineagustin.blogspot.com/2016/12/normal-0-false-false-false-in-x-none-x\\_22.html?m=1](http://anzelineagustin.blogspot.com/2016/12/normal-0-false-false-false-in-x-none-x_22.html?m=1) pada 5 februari 2020 pukul 16.50 WIB