

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansyur, Andarusni, and Mariyani Mariyani, 'Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial', *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5.2 (2020), pp. 146–50
- Creswell, John W, '*Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*', 2012
- Damayanti, Damayanti, Rifki Yudiantara, and M Ghufroni An'ars, 'Sistem Penilaian Rapor Peserta Didik Berbasis *Web* Secara Multiuser', *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2.4 (2021), pp. 447–53
- Djana, Amrul, 'Relasi Antar Biro Dalam Pengembangan Industri Pariwisata Di Kabupaten Pulau Morotai Pasca Sail', *Ejournal KAWASA*, 8.3 (2018), p. 43
- Ethika, Takariadinda Diana, 'Pengembangan Pariwisata Berbasis Budaya Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Di Kabupaten Sleman', *Jurnal Kajian Hukum*, 1.2 (2016), pp. 133–58
- Febrianti, Devi, Dwi Lestari, Himmaya Salsabela, Muhammad Rizqi Ardiansyah, Nuriyati Saâ, Puput Adeliya Novita Sari, and others, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lamongan', *Journal Of Economics, Management, and Business Research*, 3.1 (2022)
- Fidya, Nurul Hasanah, I Made Adhi Gunadi, and Yosi Erfinda, 'MENJADI ADAPTIF: STRATEGI BIRO PERJALANAN WISATA OBAJA TOUR MENGHADAPI KRISIS PANDEMI COVID-19', *Journal Of Tourism Destination And Attraction*, 10.1 (2022), pp. 59–68
- Firdausi, Asri Sekar Mawar, Shely Rizki Hardiana, Budi Purnomo Saputro, Hafidh Rifky Adiyatna, and Nina Fapari Arif, 'Pelatihan Pengelolaan Keluhan Pelanggan Dengan Metode H.E.A.T Pada Pengusaha Muda Kota Yogyakarta (*Home Business Camp*)', *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3.2 (2023), pp. 270–76, doi:10.59395/altifani.v3i2.381
- Hendari, Ditha T, and Dwi P Wulandari, 'Implementasi Metode HEAT Dalam Menangani Keluhan Tamu Di *Hotel The Premiere* Padang', 5.2 (2023) <<http://jurnal.ensiklopediaku.org>>
- Kaharuddin, Kaharuddin, 'Kualitatif: Ciri Dan Karakter Sebagai Metodologi', *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 9.1 (2021), pp. 1–8
- Luturlean, Bachruddin Saleh, and M M Se, *Strategi Bisnis Pariwisata* (Humaniora,

2019)

Mahendra, Yusuf Ihza, and Dewi Harmin Sutanto, 'Implementasi Metode *Hear Them Out, Empathize, Apologize Dan Taking Proper Action and Follow Up* (Head) Sebagai Pelayanan Prima Bisnis Perhotelan', *Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies*, 1.1 (2021), pp. 66–77, doi:10.53754/iscs.v1i1.11

Miles, Matthew B, and A Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (sage, 1994)

Mufarikuddin, Ahmad, 'ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA SURABAYA 60000', *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10.1 (2022), pp. 118–23

Mufarikuddin, Ahmad, and Moh Agung Suriyanto, 'Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. POS Indonesia Surabaya 60000', *Jurnal Ekonomika*45, 10.1 (2022), pp. 118–23

Muttalib, Abdul, 'Peranan Biro Perjalanan Wisata Dalam Mengembangkan Wisata Halal Di Lombok Tengah Dan Lombok Barat', *Jurnal Econetica: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi, Dan Bisnis*, 1.1 (2019), pp. 49–66

Noor, Sugian, 'Penggunaan Quizizz Dalam Penilaian Pembelajaran Pada Materi Ruang Lingkup Biologi Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Kelas X. 6 SMAN 7 Banjarmasin', *Jurnal Pendidikan Hayati*, 6.1 (2020), pp. 1–7

Rojuaniah, Rojuaniah, Karin Putri Savira, Tantri Yanuar Rahmat Syah, Ikramina Larasati Hazrati Havidz, and Tang Tatang Winanta, 'Kualitas Pelayanan, Pengalaman, Kepuasan, Dan Perilaku Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8.1 (2024), p. 329, doi:10.33087/ekonomis.v8i1.1386

Rr Sri Karuniari, Nuswardhani, 'Laporan Penelitian JawaTengah 2023_Kepuasan Konsumen'

Saputra, Ridho Indra, 'UPAYA WAITER/WAITRESS DALAM MENGHADAPI KELUHAN TAMU PADA HOTEL 88 BANJARMASIN', *Jurnal Sosial Pariwisata*, 3.1 (2021), pp. 41–47

Sejati, Veny Ari, 'Penelitian Observasi Partisipatif Bentuk Komunikasi Interkultural Pelajar *Internasional Embassy English Brighton, United Kingdom*', *JURNAL SOSIAL Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 20.1 (2019), pp. 21–24

SITANGGANG, ABNERTUS CHRISTOPER, 'PENGARUH PENANGANAN KELUHAN PADA KEPUASAN KONSUMEN DI *HOTEL GRAND PRABA BANDAR LAMPUNG OLEH*', 2017

Soenarno, Adi, '*Front Office Management*', Yogyakarta: Andi, 2006

Sukardi, Sukardi, Lilik Hari Santoso, and Eko Agus Darmadi, 'Analisa Mengenai Pemilihan Gaya Berpakaian Menggunakan Metode Observasi', *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 7.2 (2023), pp. 150–55

Syafriani, Oza, Yuliabna Yuliana, and Hijriantomi Suyuthie, 'Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan', *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Karyawan Front Office Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi*, 13, No. 3. September (2016)

Tjiptono, F ; Anastasia, D 2018 :, 'Landasan Teori الابدج', *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, 13 (2016), pp. 17–39

Wahyuli, Della Mega, 'TA: STRATEGI PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA FRESTOUR TRAVEL AGENCY BANDUNG' (Politeknik Negeri Lampung, 2023)

Wakarmamu, Thobby, 'Metode Penelitian Kualitatif', 2022

Werdiningsih, Endang, and Abdul Hamid B, 'Lima Pendekatan Dalam Penelitian Kualitatif', *Likhitaprajna Jurnal Ilmiah*, 24.1 (2022), pp. 39–50, doi:10.37303/likhitaprajna.v24i1.217

Wiatini, Putu Piyar, 'GAMBARAN GANGGUAN INTERAKSI SOSIAL PADA ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA DI UPT PUSKESMAS ABIANSEMAL 1 TAHUN 2021' (Jurusan Keperawatan 2021, 2021)

Wibowo, Lili Adi, 'Usaha Jasa Pariwisata', *Universitas Pendidikan Indonesia*, 46 (2008)

Widyanto, Vega Bintang, 'Analisis Dampak Keberadaan Biro Perjalanan Wisata Ilegal Pada Biro Perjalanan Wisata Resmi Di Kota Surabaya', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol*, 62.2 (2018), pp. 44–52

Yoeti, Oka A, 'Pengantar Ilmu Kepariwisata (Edisi 1)', Yogyakarta: Erlangga, 1995, *Pengantar Ilmu Pariwisata* (Angkasa, 1983)

Yoety, Oka A, *Perencanaan Dan Pengembangan Pariwisata* (Pradnya Paramita, 1997)

Zaini Miftach, *Analisis Bisnis Pariwisata*, 2018, pp. 53–54