

## DAFTAR PUSTAKA

Listari. (2020). *Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT. Arima Karya Properti Pekanbaru*. UIN Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau.

Febrian, Wenny Desty, dll. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Global Eksekutif Teknologi.

Khatimah, Khusnul. (2021). *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Sinjai*. IAI Muhammadiyah Sinjai.

Farid, Ahmad. (2024). *Manajemen Komplain dan Customer Care: Dalam Administrasi Rumah Sakit*. Penerbit Andi.

Widyawati, Ike. (2023). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Kospin Bangkit Ampelgading Pemalang*. Unissula.

Wisudaningsi, B. A., Arofah, I., & Belang, K. A. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda*. *Statmat: Jurnal Statistika Dan Matematika*, 1(1), 103-116.

Laksono, B. (2020). *LKP: Rancang Bangun Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelanggan Berbasis Web pada PT. Bumi Lingga Pertiwi (Doctoral dissertation, Universitas Dinamika)*.