

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN ARNES *SHUTTLE*

BALUBUR TOWN SQUARE BANDUNG

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

HOKKY DWIPUTRA WIJAYA

201923245

PROGRAM STUDI STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PERJALANAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

"PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN ARNES SHUTTLE BALUBUR TOWN SQUARE BANDUNG"

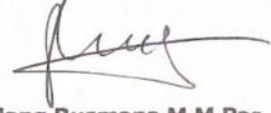
NAMA : HOKKY DWIPUTRA WIJAYA
NIM : 201923245
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



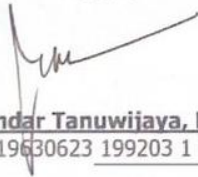
Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc., CHE
NIP. 19600429 199003 2 001

Pembimbing Pendamping,



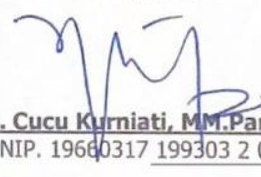
Drs. Odang Rusmana M.M.Par
NIP. 19630419 199703 1 002

Penguji I,



Drs. Linandar Tanuwijaya, M.M.Par
NIP. 19630623 199203 1 001

Penguji II,



Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE
NIP. 19660317 199303 2 001

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN ARNES *SHUTTLE* BALUBUR TOWN SQUARE BANDUNG

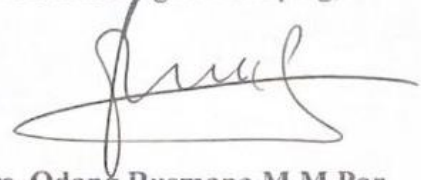
NAMA : HOKKY DWIPUTRA WIJAYA
NIM : 201923245
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE.
NIP. 19600429 199003 2 001

Pembimbing Pendamping,



Drs. Odang Rusmana M.M.Par
NIP. 19630419 199703 1 002

Bandung, 26 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par.CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Hokky Dwiputra Wijaya
Tempat/Tanggal Lahir : Sumedang, 13 November 2000
NIM : 201923245
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul: “Penanganan Keluhan Pelanggan Arnes *Shuttle* Balubur Town Square Bandung” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Hokky Dwiputra Wijaya

NIM. 201923245

ABSTRAK

Setiap bisnis pasti pernah menerima keluhan. Penanganan keluhan yang efektif bertujuan dalam mempertahankan pelanggan yang berkelanjutan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pemenuhan aspek penanganan keluhan seperti empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan, dan kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan di Arnes *Shuttle*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi melewati proses analisis yang melibatkan empat partisipan yang dipilih dengan metode *purposive sampling* sebagai sumber data. Penelitian ini menghasilkan simpulan bahwa keempat aspek diatas sudah cukup dapat terpenuhi, adapun yang belum terpenuhi adalah staff operasional yang kurang memperhatikan permintaan maaf, tidak adanya SOP penanganan keluhan, tidak adanya *database* keluhan, dan tidak adanya saluran penyampaian keluhan di Arnes *Shuttle*.

Kata kunci: Penanganan Keluhan, Bisnis *Shuttle*, Arnes *Shuttle* Balubur Town Square Bandung

ABSTRACT

Every business inevitably receives complaints. Effective complaint handling aims to retain ongoing customers. This research was conducted to determine the fulfillment of complaint handling aspects such as empathy towards angry customers, speed in handling complaints, fairness in resolving complaints, and ease of contacting the company at Arnes Shuttle. This study used a descriptive method with a qualitative approach. Data were obtained through interviews, observations, and documentation, and the analysis involved four participants selected using purposive sampling as data sources. The study concluded that the four aspects mentioned above are sufficiently fulfilled. However, there are some aspects that are not yet fulfilled, including the operational staff's lack of attention to apologizing, the absence of a complaint handling SOP, the absence of a complaint database, and the absence of a complaint channel at Arnes Shuttle.

Keywords: Complaint Handlings, Shuttle Business, Arnes Shuttle Balubur Town Square Bandung.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan Yesus, Bapak atas berkat dan kasih karunia-Nya telah memberi kekuatan dan kelancaran dalam proses penyelesaian proyek akhir yang berjudul “**Penanganan Keluhan Pelanggan Arnes Shuttle Balubur Town Square Bandung**”. Proyek akhir ini ditulis sebagai salah satu proses dan syarat yang harus dipenuhi penulis untuk menyelesaikan pendidikan sebagai mahasiswa program studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam proses penyelesaian proyek akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena ini, peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah berkontribusi kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par., CEP., CEM., CEE selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Ibu Dra. P. Jessica. J. Josary, M.Sc., CHE selaku pembimbing utama yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama proses penyusunan proyek akhir ini,
6. Bapak Drs. Odang Rusmana, M.M.Par. selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan serta bimbingan selama proses penyusunan proyek akhir ini.
7. Pak Dimas, Bu Siti, dan Pak Hendrik selaku narasumber dari perusahaan Arnes Shuttle Bandung yang telah meluangkan waktu selama proses penulisan ini berlangsung.
8. Orang tua terkasih, Herman Wijaya dan Yenny sebagai orang tua terbaik yang selalu mendukung penulis dalam segala aspek.

9. Ci Fanny, Sen-sen, serta seluruh anggota keluarga yang telah mendoakan dan memberikan dukungan diberbagai aspek selama proses penulisan.
10. Sahabat penulis Dayang dan Tania yang sudah menjadi saudara terbaik selama empat tahun terakhir.
11. Sahabat perjuangan kost *Simple Net*, Puput, Cindy, Gorky, Geraldi, dan Ferdy yang sudah berjuang bersama dan memberikan semangat satu sama lain.
12. Rekan-rekan program studi Usaha Perjalanan Wisata kelas A yang sudah bersama-sama memberi semangat selama proses penulisan.
13. Taylor Alison Swift sebagai inspirasi yang selalu menemani penulis dalam penulisan kata tiap kata yang terdapat pada penelitian ini.

Harapan penulis adalah bahwa semoga seluruh proses penelitian yang harus dilalui dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana dari mulainya proses penulisan sampai ke sidang akhir proyek akhir. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi siapa pun yang membacanya, dan terutama kepada perusahaan Arnes *Shuttle*.

Bandung, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Keluhan (<i>Complaint</i>).....	9
2. Penanganan Keluhan	14
3. Proses Penanganan Keluhan.....	21
B. Kerangka Pemikiran	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Rancangan Penelitian	24
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	24
C. Teknik Pengumpulan Data	25
D. Analisis Data	28
E. Pengujian Keabsahan Data	29
F. Jadwal Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian.....	32
B. Pembahasan	50
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	56
A. Simpulan.....	56
B. Rekomendasi	58
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72
BIODATA PENULIS.....	136

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR

1.	KELUHAN DI GOOGLE <i>REVIEWS</i> ARNES <i>SHUTTLE</i> BALTOS ..	4
2.	KUADRAN BARLOW-MOLLER.....	16
3.	PROSES PENANGANAN KELUHAN SECARA EFEKTIF	22
4.	KERANGKA PEMIKIRAN	23
5.	LOGO ARNES <i>SHUTTLE</i>	32
6.	STRUKTUR ORGANISASI ARNES <i>SHUTTLE</i>	36
7.	RANCANGAN SOP PENANGANAN KELUHAN STAFF OPERASIONAL ARNES <i>SHUTTLE</i>	59
8.	PERANCANGAN SOP <i>FLOW</i> PENANGANAN KELUHAN ARNES <i>SHUTTLE</i>	61
9.	PERANCANGAN SALURAN PENYAMPAIAN KELUHAN ARNES <i>SHUTTLE</i>	64

DAFTAR TABEL

TABEL

1.	JADWAL PENELITIAN.....	31
2.	JUMLAH PELANGGAN ARNES <i>SHUTTLE</i> TAHUN 2022-2023.....	33
3.	DAFTAR POOL ARNES <i>SHUTTLE</i>	34
4.	RUTE ARNES <i>SHUTTLE</i> MELALUI POOL BALUBUR TOWN SQUARE.....	35
5.	PERANCANGAN DATABASE KELUHAN ARNES <i>SHUTTLE</i>	62
6.	CONTOH PENGISIAN RANCANGAN <i>DATABASED</i> KELUHAN ARNES <i>SHUTTLE</i>	62
7.	FORMULIR KELUHAN ARNES <i>SHUTTLE</i>	65
8.	RANCANGAN KUESIONER PELANGGAN YANG SUDAH MELAKUKAN KELUHAN	66

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

1.	TRIANGULASI SUMBER	72
2.	PEDOMAN WAWANCARA MANAJER DIVISI <i>DIGITAL COMMUNICATION</i>	79
3.	PEDOMAN WAWANCARA STAFF ADMIN DAN STAF OPERASIONAL	82
4.	PEDOMAN WAWANCARA PELANGGAN YANG MELAKUKAN KELUHAN	84
5.	TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN MANAJER <i>DIGITAL COMMUNICATION</i>	86
6.	BUKTI DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN N1.....	90
7.	TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN STAFF <i>CUSTOMER SERVICE</i> (ADMIN)	91
8.	BUKTI DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN N2.....	94
9.	TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN STAFF OPERASIONAL	95
10.	BUKTI DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN N3.....	98

11.	TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN PELANGGAN YANG MELAKUKAN KELUHAN	99
12.	<i>SCREENSHOT</i> KELUHAN N4	102
13.	<i>CHECKLIST</i> OBSERVASI	103
14.	<i>CHECKLIST</i> OBSERVASI KELUHAN SEPATU YANG TERTINGGAL	107
15.	<i>CHECKLIST</i> OBSERVASI METODE RESERVASI YANG MEMBINGUNGKAN	111
16.	<i>CHECKLIST</i> OBSERVASI PELANGGAN YANG SALAH DATANG KE POOL KEBERANGKATAN	115
17.	CHECKLIST OBSERVASI HANDPHONE PENUMPANG YANG TERTINGGAL DI UNIT SHUTTLE	119
18.	<i>CHECKLIST</i> OBSERVASI SEPATU YANG TERTINGGAL DI RUANG TUNGGU	123
19.	<i>SCREENSHOT</i> KELUHAN YANG DITERIMA MELALUI <i>WHATSAPP</i>	127
20.	<i>SCREENSHOT</i> KELUHAN YANG DITERIMA MELALUI <i>WHATSAPP</i>	128
21.	BUKTI DOKUMENTASI OBSERVASI PENULIS	129
22.	BUKTI DOKUMENTASI OBSERVASI PENULIS	130
23.	BUKTI DOKUMENTASI OBSERVASI PENULIS	131

24.	SURAT IZIN PENELITIAN LOKUS.....	132
25.	BUKTI BIMBINGAN MELALUI SIAKAD.....	133
26.	SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	134
27.	HASIL TURNITIN.....	135

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, N. (2012). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Instansi Pemasaran dan Humas Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati tahun 2012. *Skripsi*.
- Ahmad, E. (2018). STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PENGUNJUNG OLEH PENGELOLA KEBUN RAYA BOGOR. *Skripsi*.
- Alwasilah, C. A. (2017). *Pokoknya Kualitatif*. Bandung: Dunia Pustaka Jaya.
- Barlow, J., & Moller, C. (2008). *A Complaint is A Gift*. California: Barrett-Koehler.
- Bell and Luddington. (2016). Customer Complaints. *Journal of service research*, 8; 221.
- Bell, S., & Luddington, J. (2006). Coping With Customer Complaints. *Journal of Service Research*.
- Berry, R., Tanford, S., Montgomery, R., & Green, A. (2014). How We Complain: The Effect of Personality on Consumer Complaint Channel. *JOURNAL OF HOSPITALITY & TOURISM RESEARCH*.
- Cambra-Fierro, J., Melero, I., & Sese, F. J. (2015). Managing Complaints to Improve Customer Profitability. *Journal of Retailing*.
- Daryanto, Setyobudi. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dunn, K., & Grimes, A. (2022). Speed and symmetry: Developing effective organisational responses to social media criticism of CSR. *Computers in Human Behaviour*.
- Einwiller, S. A., & Steilen, S. (2014). Handling complaints on social network sites – An analysis of complaints and complaint responses on Facebook and Twitter pages of large US companies. *Public Relations Review*.
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative Methods In Social Research*. New York: Mc Graw.
- Fathia Uqimul, Heryadi. (2020). Penggunaan Google Review sebagai Penilaian Kepuasan. *Journal of Sustainable Tourism Research*, Vol. 2, No. 1, Januari 2020: 10 - 12.
- Forbes. (2022, December 12). *Forbes*. Retrieved from Small Business: <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2022/12/12/customer-retention-versus-customer-acquisition/?sh=69db791c1c7d>
- Gilly, M. C., & Gelb, B. D. (1982). Post-purchase consumer processes and the complaining consumer. *Journal of Consumer Research*, Vol. 9, No. 3 (Dec., 1982), pp. 323-328 (6 pages).
- Harvard Business Review. (2014, October 29). *Marketing*. Retrieved from The Value of Keeping the Right Customers: <https://hbr.org/2014/10/the-value-of-keeping-the-right-customers>

- Homburg, C., & Furst, A. (2005). How Organizational Complaint Handling Drives Customer Loyalty: An Analysis of the Mechanistic and the Organic Approach. *Journal of Marketing*, 95-114.
- Humas Kota Bandung. (2022, Desember 12). *Portal Bandung*. Retrieved from [www.bandung.go.id: https://www.bandung.go.id/news/read/7370/di-masa-pandemi-pertumbuhan-ekonomi-kota-bandung-naik-3-76-persen#:~:text=Berdasarkan%20data%20Badan%20Pusat%20Statistik,adalah%20sebesar%20Rp207%2C12%20triliun](https://www.bandung.go.id/news/read/7370/di-masa-pandemi-pertumbuhan-ekonomi-kota-bandung-naik-3-76-persen#:~:text=Berdasarkan%20data%20Badan%20Pusat%20Statistik,adalah%20sebesar%20Rp207%2C12%20triliun).
- Ibrahim. (2015). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. Pontianak: Perpustakaan Nasional : Katalog dalam Terbitan.
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). PENGARUH PENANGANAN KELUHAN (COMPLAINT HANDLING) TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol.2 No.01.
- Istanbulluoglu, D. (2017). Complaint handling on social media: the impact of multiple response times on consumer satisfaction. *Computers in Human Behavior*.
- Istiatin, F. M. (n.d.). CREATING CUSTOMER RETENTION THROUGH FACILITY, COMPLAINT HANDLING, TRUST, COMPANY IMAGE, AND CUSTOMER INCENTIVES AT BMT AMANAH UMMAH KARTASURA, SUKOHARJO. *International Journal of Economics, Business and accounting research*.
- J.Moleong, L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Perumusan Masalah dalam Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jan Wieseke, A. G. (2012). On the Role of Empathy In Customer-Employee Interactions. *Journal of Service Research*, 316-331.
- Jannah, N. R. (2018). PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK ACEH SYARIAH CAPEM T. NYAK ARIED JEULING KEBANDA, ACEH. *Skripsi*.
- Jeffrey G. Blodgett, R. D. (2000). A Bayesian Network Model of the Consumer Complaint Process. *Journal of Service Research*, 321-338.
- Jochen Wirtz, Christopher Lovelock. (2022). *Services Marketing : People, Technology, Strategy*. New Jersey: World Scientific Publishing.
- John, C. W. (2009). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantatif, dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Johnson, & Christensen. (2007). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. Los Angeles: CA : SAGE.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2022, Agustus 8). *Berita Umum*. Retrieved from [www.dephub.go.id: https://dephub.go.id/post/read/sektor-transportasi-tumbuh-21,27-menhub-minta-semua-pihak-jaga-momentum-pertumbuhan-positif](https://dephub.go.id/post/read/sektor-transportasi-tumbuh-21,27-menhub-minta-semua-pihak-jaga-momentum-pertumbuhan-positif)
- Khaludun, M., & Prihatini, A. E. (2017). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PADA

- PO.SINDORO SATRIAMAS SEMARANG. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 5, no. 3, pp. 193-203.
- Kotler, P. (2005). *Managemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kowalski. (1996). Complaints and Complaining Functions, Antecedents, and Consequences. *Psychological Bulletin*.
- Lincoln, D. &. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Majid, A. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Maltoha. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation. (6th ed)*. USA: Pearson Education Inc.
- Min, H., Lim, Y., & Magnini, V. P. (2014). Factor Affecting Customer Satisfaction in Responses to Negative Online Hotel Reviews: The Impact of Empathy, Paraphrasing, and Speed. 2015, Vol. 56(2) 223–231.
- Moloeng, & J., L. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ningtyas, F., & Rachmad, B. (2011). PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI, PENANGANAN MASALAH DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT DI SURABAYA. *Journal of Business and Banking*.
- Norwell. (2005). *Top Tips For Handling Complaint*. London: GP.
- Orsingher, C., valentini, S., & Angelis, M. d. (2009). A meta-analysis of satisfaction with complaint handling in services. *Journal of Academy of Marketing Science*, 169-186.
- Oscar, B., & Fadilah , A. (2022). PERANAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PELANGGAN : STUDI PADA LINTAS SHUTTLE BTC PASTEUR. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*.
- Putri, I. M., & Millanyani, H. (2014). Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT XL Axiata TBK di DKI Jakarta.
- Qiscus. (2022, Mei 17). *Insight*. Retrieved from www.qiscus.com: <https://www.qiscus.com/id/blog/komplain-adalah/>
- Rizal, & Furianto, A. (2009). *Marketing Reloaded : Kompilasi Konsumen dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saputra, S., & Kusumawardani, L. W. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Layanan Pos Express pada Kantor Pos Kediri 64100. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*.
- Simon, F. (2013). The influence of empathy in complaint handling: Evidence of grateful and transactional routes of loyalty. *Humans and management in society*, 599–608.
- Simon, F. (2013). The influence of empathy in complaint handling : Evidence of grateful and transactional routes to loyalty. *Journal of Retailing and Customer Services*.
- Suchaeri, H. (2012). *Total Customer : Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Solo.

- Sugiyono, & Setiyawami. (2022). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia (Kuantitatif, Kualitatif, dan Studi Kasus)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susi, I. (2014). FAKTOR EMPATI DALAM PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN MAHASISWA DI STIE MITRA LAMPUNG. *Proseding seminar bisnis dan teknologi*.
- Tax, S., Chandrashekar, M., & Brown, S. W. (1998). Customer evaluations of Service Complaint Experiences : Implications for Relationship Marketing. *Journal of Marketing*.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Warrington, P. T. (2006). Development and Validation Of the Active Empathetic Listening Scale. *Psychology & Marketing*,, 161-180.
- Widayati, I., & Jatmiko, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. First Media Di Siduarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*.
- Yuliyana, N. M., Taufiq, R., & Sumarsih, U. (2022). PENANGANAN KELUHAN TAMU OLEH GUEST RELATION OFFICER DI RESINDA HOTEL KARAWANG. *e-Proceeding of Applied Science*.