

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, Made Dwi Suparwa : 2015. *Pengaruh Sikap Mengeluh dan Keetidakpuasan Terhadap Perilaku Mengeluh Konsumen Smartphone Merek Blackberry di Kota Denpasar*
- Garín-Muñoz, Teresa dkk . 2014. *Consumer complaint behavior in telecommunications: The case of mobile phone users in Spain*
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Undip
- Handoyo, I Gede Suryana dan Setiawan, Putu Yudi : 2015. *Pengaruh Karakteristik Demografi dan Ketidakpuasan Terhadap Perilaku Mengeluh Konsumen Pada Bengkel Service Sepeda Motor Yamaha Diponegoro Denpasar Bali*.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks
- Nimako, Simon Gyasi and Mensah, Anthony Freeman : 2012. *Motivation for Customer Complaining and Non-Complaining Behaviour Towards Mobile Telecommunication Services*.
- Nityawan, Putu Ikadita dan Ardani, I Gst Ketut Sri : 2015. *Pengaruh Sikap Mengeluh dan Ketidakpuasan pada Perilaku Mengeluh Pembeli Sepeda Motor Yamaha*.
- Perdana, I Wayan Fajar Okta dan Sukaatmadja, I Putu Gde : 2015. *Pengaruh Variabel Demografi Terhadap Perilaku Mengeluh Konsumen Pengguna Jasa Industri Central Laundry di Kota Denpasar*.
- Putra, I Gede Eka Sumanjaya dan Wardana, I Made : 2013. *Pengaruh Ketidakpuasan dan Sikap Mengeluh Terhadap Perilaku Mengeluh Pengguna Mobil Suzuki Di Kota Denpasar*.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. C.V Andi Offset. Yogyakarta.
- Setiadi, Nugroho J. 2013. *Perilaku Konsumen*, Edisi Revisi. Kencana. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung
- Sujarweni, V. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustakabarupres. Yogyakarta.