

## DAFTAR PUSTAKA

- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. (2021). Implementasi standar operasional prosedur (sop) layanan pada pt. taspen (pesero) cabang manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 572-581.
- Wijoyo, T. A. (2023). Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel. *BADAN PENERBIT STIEPARI PRESS*, 1-92.
- Umam, K., Idris, A., & Riady, G. (2019). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan BAQA Kecamatan Samarinda Sebrang Kota Samarinda. *eJournal Pemerintahan Integratif. Pemerintah Integratif*.
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah dan Perpajakan*, 12(1), 56-66.
- Agustina, D. (2021). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN PONOROGO).
- Sulam, S., Domopolii, M., & Dilo, A. U. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Efektifitas Pelayanan Keuangan di IAIN Sultan Amai Gorontalo:-. *Al-Buhuts*, 15(2), 01-20.
- Ananda. (2022, maret 4). *Pengertian Housekeeping: Peran, Tugas, dan Struktur Organisasi*. Retrieved from gamedia.com: <https://www.gamedia.com/best-seller/pengertian-housekeeping/>

- BAB II LANDASAN TEORI.* (2018, Maret). Retrieved from REPOSITORY.BSI.AC.ID:  
[https://repository.bsi.ac.id/repo/files/241102/download/File\\_10-BAB-II-Landasan-Teori.pdf](https://repository.bsi.ac.id/repo/files/241102/download/File_10-BAB-II-Landasan-Teori.pdf)
- Rumah.com, T. E. (2022, May 1). *Housekeeping Pengertian, Lingkup Kerja, dan Strukturnya*. Retrieved from rumah.com: <https://www.rumah.com/panduan-properti/housekeeping-47760>
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2).
- Ramadhan, A. (2021). *BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1 Kajian Pustaka* . Retrieved from [elibrary.unikom.ac.id](https://elibrary.unikom.ac.id):  
[https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4833/8/UNIKOM\\_ALAM%20GUMILANG\\_BAB%20II.pdf](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4833/8/UNIKOM_ALAM%20GUMILANG_BAB%20II.pdf)
- PRASTIWI, R. (2017). *PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH*. Retrieved from repository.upy.ac.id:  
<http://repository.upy.ac.id/1334/1/ARTIKEL.pdf>
- BAB II LANDASAN TEORI 2.1. Standar Operasional Prosedur* . (n.d.). Retrieved from [repository.bsi.ac.id](https://repository.bsi.ac.id):  
[https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File\\_10-Bab-II-Landasan-Teori](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File_10-Bab-II-Landasan-Teori)
- ISLAMY, A. (n.d.). *BAB II KAJIAN PUSTAKA - Jakarta*. Retrieved from repository.stei.ac.id: <http://repository.stei.ac.id/6298/3/BAB%202.pdf>
- KajianPustaka. (2016, Oktober 4). *Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP*. Retrieved from [www.kajianpustaka.com](http://www.kajianpustaka.com):  
<https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html>
- Fandy, A. (2022, September 20). *Apa itu SOP? Pengertian, Fungsi, dan Manfaatnya* . Retrieved from gamedia.com: <https://gamedia.com/best-seller/apa-itu-sop/>
- Nabilla, D. R. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (Sop) Pada Departemen Community & Academy Run System (Pt Global Sukses Solusi Tbk).

- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). Metode penelitian kualitatif. *Solo: Cakra Books*, 1(1), 3-4.
- Fathoni, A. (2006). Metodologi Penelitian. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Data, T. P. (2015). Instrumen Penelitian. *Kisi-Kisi Instrumen*.
- Salsabila,S., Baharta., Gusnadi, D. (2023). Tinjaun Standard Operasional Pembersihan Kamar Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Tamu Di De Braga By Artotel. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Gian, E. I., Yulianthini, N. N., Novrina, P. D., Parapaga, F. B., Kertayoga, I. P. A. W., & Veranita, M. (2023). Peran Customer service Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan Pada Semaya One Hotel. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 14(4).

