

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, Ginanjar. 2020. "Penelitian Deskriptif Kualitatif", Tersedia pada <https://www.tripven.com/penelitian-deskriptif-kualitatif/> (diakses pada 1 Juni 2020)
- Agung, A. 2017. *Mekanisme Penerapan Sop (Standard operational procedure) Waiter Di The Travelodge Restaurant, Hotel Santika Premiere Gubeng, Surabaya*. Tugas Akhir. Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas Jember. Tersedia pada <https://repository.unej.ac.id/> (Diakses pada 25 Maret)
- Badan Pusat Statistik "Jumlah Hotel Berbintang Dan Non Bintang". Tersedia pada <https://bali.bps.go.id/dynamictable/2018/03/07/274/jumlah-hotel-non-bintang-dan-akomodasi-lainnya-di-bali-menurut-kabupaten-kota-dan-kelompok-kamar-2000-2015.html> (Diakses pada 27 Mei)
- Baharudinsyah, Achmad. (2016). "Pengaruh Efektivitas Program Dan Standar Operasional Prosedur Surabaya Single Window Di Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Upts) Surabaya". Tersedia Pada [Http://Repository.Unair.Ac.Id/67692/](http://Repository.Unair.Ac.Id/67692/) (Diakses Pada 26 Mei 2020)
- Batubara, Helmina. (2013). "Penentuan Harga Pokok Produksi Berdasarkan Metode *Full Costing* Pada Pembuatan Etalase Kaca Dan Aluminium Di Ud. Istana Aluminium Manado". *Jurnal Emba* Volume, Nomor 3 Tersedia pada <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2073> (diakses pada 17 Mei 2020)
- Budiharjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Durachim, Endang Darwin, Faizal Hamzah. (2017). "Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi". *Jurnal Pariwisata* Volume iv, Nomor 1. Tersedia pada <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/1701> (diakses pada 11 Maret 2020)
- Dwimawanti, Ida Hayu. (2004). "Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). Volume 1, Nomor 1 Tersedia pada <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/574> (Diakses pada 19 Juni 2020)
- Faradis, Mukhamad Zulfal. 2018. *Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure Studi Pada Mitra Gojek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Tersedia pada <https://dspace.uli.ac.id> (diakses pada 4 Juni)
- Foris, Paskalino Jimmy, Ronny H. Mustamu. (2015). "Analisis Strategi Pada Perusahaan Plastik Dengan Porter Five Forces". *Jurnal Agora* Volume 3, Nomor 1 Tersedia Pada <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/36308-ID-Analisis-Strategi-Pada-Perusahaan-Plastik-Dengan-Porter-Five-Forces.Pdf> (diakses Pada 26 Juni 2020)

- Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid19.2020. "Data" Tersedia pada <https://covid19.go.id/peta-sebaran> (diakses pada 4 Juni)
- Handoko,Lonisia Merdekawati.(2012). "Penyusunan Standar Operasional Prosedur Pada Operasional Toko Di Supermarket UFO (United Fashion Outlet) SURABAYA".*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, Volume 1, Nomor 2. Tersedia Pada <Http://Journal.Wima.Ac.Id/Index.Php/JUMMA/Article/View/202> (Diakses Pada 27 Juni 2020)
- Haryanto Resty Avita.(2013). "Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado". *Jurnal Emba* Volume 1,Nomor 4 Tersedia pada <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2923> (diakses pada 27 Juni 2020)
- Hepani,Ketut..(2019).”Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji Palms Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali”.*Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* Volume 1 Nomor 48 Tersedia pada <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/22098> (diakses pada 2 Mei 2020)
- Kresna.2018. "Manfaat Kualitas Pelayanan(Skripsi Dan Tesis)". Tersedia pada <https://konsultasiskripsi.com/2018/04/08/manfaat-kualitas-pelayanan-skripsi-dan-tesis/> (diakses pada 27 Juni 2020)
- Kurniawan,Aris.2020. "Pengertian Strategi Tingkat, Jenis, Bisnis, Integrasi, Umum, ParaAhli". Tersedia pada <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertianstrategi/> (diakses pada 2 Mei 2020)
- Lian,Sri.Y. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Plasa Telkom Kandatel Cimahi*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.Universitas Pasundan. Tersedia pada <http://repository.unpas.ac.id> (diakses Pada 20 Juni 2020)
- Marilius,Doni, Rino Dwi Putra.(2018).” Strategi Pengembangan Sulam Bayang”. *Jurnal Benefita* Volume 3,Nomor 2 Tersedia pada https://www.researchgate.net/publication/326721533_Strategi_Pengembangan_Sulam_Bayang (diakses Pada 20 Juni 2020)
- Mentari,Danny.J. 2017 *Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Cinnamon Poolside Restaurant Hotel D`Oxville Padang*. Skripsi. Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang. Tersedia Pada <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/view/10639> (Diakses Pada 11 April 2020)
- Normasari,Selvy,Dkk.(2013).” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan”*Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 6, Nomer 2 Tersedia pada <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/286> (diakses pada 27 Juni 2020)
- Nugrheni,Ratih.Dkk..(2014).” Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang”. *Jurnalilmuadministrasibisnis*,Volume 3,Nomor 2.Tersedia Pada

- <https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jiab/Article/View/5194> (Diakses Pada 11 April 2020)
- Permana, Restiawan. (2013). "Strategi Komunikasi Dakwah Band Wali dalam Lagu Cari Berkah". *Jurnal Komunikasi Islam* Volume 03, Nomor 01 Tersedia pada <http://jki.uinsby.ac.id/index.php/jki/article/view/17> (diakses pada 15 Juni 2020)
- Prastiwi, Wiwin Nova. (2019). "Analisis Pelatihan Kerja Pada PT. Cemindo Gemilang Gresik". Tersedia Pada <http://eprints.umg.ac.id/2889/> (Diakses Pada Tanggal 15 Juni)
- Prastowo, Andi. 2011. "Pengertian Dan Penggunaan Metode Dikumentasi" Tersedia pada <http://duniapenelitian.blogspot.com/2011/12/pengertian-dan-penggunaan-metode.html?m=1> (diakses pada 10 Juni 2020)
- Putri, Aprilliya, Dkk. (2015). "Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd)". *Jurnal Industri* Volume 4, Nomer 1 Tersedia pada <https://industri.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/175> (diakses pada 24 Juni 2020)
- Ramadhan, Achmad Mun'im. 2015. *Pengaruh Penerapan SOP Dan Sistem Penghargaan Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan Bagian Distribusi PT Unirama Duta Niaga Surabaya*. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Jember. Tersedia pada <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/66010> (Diakses pada 26 Maret)
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Reva, Yanti. 2019. *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Upaya Meraih Kepuasan Pelanggan Di Grapari Telkomsel Purwokerto*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Tersedia pada <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/6134/> (Diakses pada 1 April)
- Rinaldo, Putra S. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kualitas Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Dan Café Brotus Fried Chicken Di Kota Kupang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Tersedia pada <http://repository.unwira.ac.id/364/> (Diakses pada 1 April)
- Sitinjak, Tony, Dkk. 2004. *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soemohadiwidjojo, Arini, T. 2014. *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penerbar Plus
- Solikhin, Ahmad, Emmita Devi Hari Putri. (2014). *Upaya Meningkatkan Pelayanan Restoran Dalam Melayani Tamu Di Jogjakarta Plaza Hotel*. *Jurnal Khasanah ilmu* Volume 1 Tersedia pada <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/450> (diakses pada tanggal 22 maret)
- Surya, D. 2015. "Bali Sebagai Destinasi Pariwisata Siap Bersaing". Tersedia Pada <https://Dwisuryatravel20190714travelingdigitalmilenial.Wordpress.Com/20>

19/07/17/Bali-Sebagai-Destinas-Pariwisata-Siap-Bersaing/Amp/ (Diakses Pada 11 Maret 2020)

- Valentino, Calvin Armando.(2019). Kajian Penerapan Sop Pada Karyawan Divisi Operasional PT Jaya Ekspres Transindo Dc Sidoarjo . *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Volume 8, Nomor 1. Tersedia Pada [Http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/354](http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/354) (Diakses Pada 26 Juni 2020)
- Wijaya, Wiliam.(2016). Penyusunan Standard Operational Procedure Produksi Pada Bisnis Bakso Pepo. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* Volume 1, Nomor 1 Tersedia pada [Https://Journal.Uc.Ac.Id/Index.Php/Performa/Article/View/100](https://Journal.Uc.Ac.Id/Index.Php/Performa/Article/View/100) (Diakses Pada Taggal 22 Juni 2020)
- Winata, Sheila Vania.(2016). "Perancangan *Standard Operating Procedure* (Sop) Pada Chocolab". *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* Volume 1, Nomor 1 Tersedia Pada [Https://Journal.Uc.Ac.Id/Index.Php/Performa/Article/View/101](https://Journal.Uc.Ac.Id/Index.Php/Performa/Article/View/101) (Diakses Pada Tanggal 25 Mei)
- Windu, Feggy Fristika, Malta Melisa.(2017). "Pembuatan Standard Operating Procedure (Sop) Layanan Perpustakaan PT Semen Padang". *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, Volume 6, No. 1 Tersedia Pada [Http://Ejournal.Unp.Ac.Id/Index.Php/Iipk/Article/View/8161](http://Ejournal.Unp.Ac.Id/Index.Php/Iipk/Article/View/8161) (Diakses Pada 26 Juni 2020)
- Wulan, Wira Setyo, Dkk.(2016). "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Restoran Kayu Manis Tuban)". *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 38 Nomor 2 Tersedia [Http://Administrasibisnis.Studentjournal.Ub.Ac.Id/Index.Php/Jab/Article/View/1524](http://Administrasibisnis.Studentjournal.Ub.Ac.Id/Index.Php/Jab/Article/View/1524) (Diakses 22 Juni)
- Zakky.2020. "Pengertian Observasi Menurut Para Ahli dan Secara Umum [Lengkap]". Tersedia Pada <https://www.zonareferensi.com/pengertian-observasi/> (diakses pada 9 Juni 2020)