

DAFTAR PUSTAKA

- Ajusta dan Addin. 2018. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. Tersedia pada <http://www.e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/90/36> (Diakses 23 September)
- Arifin, Zainal. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Kara Guest House Sragen. Tersedia pada <http://eprints.ums.ac.id/35093/> (Diakses 15 September)
- Asfihan, Akbar. 2019. Kualitas Pelayanan. Tersedia pada <https://adalah.co.id/kualitas-pelayanan/> (Diakses pada 10 September)
- Astuti, Alfiana Dwi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman Jne Dan Tiki Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop (Studi Pada Mahasiswa Feb Ums). Tersedia pada <http://eprints.ums.ac.id/50350/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> (Diakses pada 01 Oktober)
- Basit dan Handayani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Allium Tangerang Hotel. Tersedia pada [https://www.researchgate.net/publication/331168917 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel](https://www.researchgate.net/publication/331168917_Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_Terhadap_Kepuasan_Pelanggan_Pada_Allium_Tangerang_Hotel) (Diakses 15 September)
- Basyirah dan Syahara. 2017. Peran Sop (Standar Operasional Prosedur) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Organisasi Pdam Tirta Bener Meriah Kabupaten Bener Meriah. Tersedia pada <https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/gpjer/article/download/62/56> (Diakses 15 September)
- Berutu, Feronika. 2015. Hubungan Kualitas Pelayanan Room Boy Dengan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Axana Padang. Tersedia pada <https://media.neliti.com/media/publications/70957-ID-hubungan-kualitas-pelayananroom-boy-deng.pdf> (Diakses pada 01 Oktober)
- Deliyani dan Prambudi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penumpang MRT Jakarta. Tersedia pada [https://www.researchgate.net/publication/340623122 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENUMPANG MRT JAKARTA](https://www.researchgate.net/publication/340623122_PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN_PADA_PENUMPANG_MRT_JAKARTA) (Diakses pada 08 Oktober)
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1996. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka
- Dino, Anugerah. 2014. Prinsip- Prinsip Penyusunan SOP. Tersedia pada <https://www.anugerahdino.com/2014/10/prinsip-prinsip-penyusunan-sop.html> (Diakses pada 26 September)

- Dtf, Ainun. 2019. Pengertian SOP: Fungsi, Tujuan Cara Membuat dan Contoh SOP. Tersedia pada <https://salamadian.com/pengertian-sop/> (Diakses pada 25 September)
- Gabriele. 2018. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada. Tersedia pada <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6499/5915> (Diakses 15 September)
- Heatubun, Mario. 2013. Studi Pengembangan Kawasan Pelabuhan (Studi Kasus: Pelabuhan Sorong, Papua Barat). Tersedia pada <http://e-journal.uajy.ac.id/3880/> (Diakses pada 01 Oktober)
- Hidayat, Rahmat. 2016. Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Pada Pelabuhan PT. Pelindo I (Persero) Sri Bayintan Kijang. Tersedia pada http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2016/08/JURNAL-RAHMAT.pdf (Diakses 23 September)
- Kresna. 2018. Manfaat Kualitas Pelayanan (skripsi dan tesis). Tersedia pada <https://konsultasiskripsi.com/2018/04/08/manfaat-kualitas-pelayanan-skripsi-dan-tesis/> (Diakses pada 08 Oktober)
- Kuspriyanti, Venny. 2017. Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Cabang Yogyakarta. Tersedia pada <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/> (Diakses pada 08 Oktober)
- Mukti, Tiara Citra. 2017. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Tersedia pada <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/ManajemenKewirausahaan/article/view/199/195> (Diakses 23 September)
- Nugraheni, Ratih, Dkk. 2014. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Ssiratu Pemuda Semarang. Tersedia pada <https://media.neliti.com/media/publications/188451-ID-pengaruh-standar-operasional-prosedur-da.pdf> (Diakses pada 25 September)
- Prastiwi, Wiwin Nova. 2019. Analisis Pelatihan Kerja Pada PT. Cemindo Gemilang Gresik. Tersedia pada <http://eprints.umg.ac.id/2889/> (Diakses pada 30 September)
- Pratiwi Dyta. 2017. Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati. Tersedia pada <http://eprints.polsri.ac.id/id/eprint/4178> (Diakses pada 08 Oktober)
- Riadi, Muchlisin. 2016. Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP. Tersedia pada <https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html> (Diakses pada 25 September)

- Rohaeni dan Marwa. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Tersedia pada <https://docplayer.info/110813271-Kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan.html> (Diakses 23 September)
- Silaban, Rahel. 2018. Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Kapal Perikanan Di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap Provinsi Jawa Tengah. Tersedia pada <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFAPERIKA/article/view/20616/19943> (Diakses 23 September)
- Sodexo.co.id. 2019. 5 Dimensi Kepuasan Pelanggan yang Jarang Diketahui Pebisnis Pemula. Tersedia pada <https://www.sodexo.co.id/dimensi-kepuasan-pelanggan-yang-jarang-diketahui-pebisnis-pemula/> (Diakses pada 08 Oktober)
- Sri, Devi Ariyani. 2019. Jasa Pelayanan Penumpang Kapal KM. Kelimutu Pada PT. Pelni Cabang Semarang. Tersedia pada <http://repository.stimart-amni.ac.id/1233/> (Diakses pada 30 September)
- Tiwow, Rian Jacky. 2015. Penerapan SOP (Standard Operational Procedure) Bell Boy Di Hotel Gran Puri Manado. Tersedia pada <http://repository.polimdo.ac.id/302/1/Pari010518%20Rian%20J.%20Tiwow.pdf> (Diakses 23 September)
- Warungbidan. 2016. Konsep Dasar Standar Operasional Prosedur (SOP). Tersedia pada <http://warungbidan.blogspot.com/2016/09/konsep-dasar-standar-oprasional.html> (Diakses pada 25 September)
- Wijaya, William. 2016. Penyusunan *Standard Operational Procedure* Produksi Pada Bisnis Bakso Pepo. Tersedia pada <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/view/100> (Diakses pada 30 September)
- Windu dan Nelisa. 2017. Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Perpustakaan PT Semen Padang. Tersedia pada <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/8161/6244> (Diakses pada 26 September)
- Wojowasito. 1977. Kamus Kawi ~ Indonesia. Malang: C.V. Pengarang