

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, Anggita. “Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Pelayanan Prima Customer Service (Cs) Pada Bmt Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.” Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019.
- Angellina, And Shella. “Pengaruh Standard Operating Procedure (Sop) Bagi Restaurant Server Terhadap Kualitas Pelayanan Di Restoran Sari Bento Pontianak.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2(1) (2015): 1–11.
- Anggriani, I, And M Herfianti. “Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.” *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 5(2) (2017): 93–102.
- Armaniah, H., A. S. Marthanti, And F Yusuf. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang.” *Managerial-Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* 2(2) (2019): 62–72.
- Badriyah, M. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Cv Pustaka Setia, 2015.
- Bhattacharya, J. “Guidance For Preparing Standard Operating Procedures (Sops).” *Iosr Journal Of Pharmacy* 5(1) (2015): 29–36.
- Camilleri, M. A. “Integrated Marketing Communications In Travel Marketing, Tourism Economics And The Airline Product.” *Switzerland: Springer Nature. Chapter 5* 4(1) (2018): 85–103.
- Chen, H, And P.V Ronald. “An Analysis Of Personal Financial Literacy Among College Students.” *Zhongguo Jiguang/Chinese Journal Of Lasers* 43(8) (2016): 107–128.
- Darmadi, Hamid. *Kemampuan Dasar Mengajar*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Dewangkara, Paramasunu, And Al Hasin. “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co).” *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen* 2(2) (2023): 1–15.
- . “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kualitas

- Layanan (Studi Pada Balakosa.Co).” *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen* 2(2) (2023): 1–9.
- . “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co).” *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen* 2(2) (2023): 8–19.
- Dzikra, F. M. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru.” *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review* 11(3) (2020): 262–67.
- Fadhli, Khotim, And Mukhibatul Khusnia. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Produktivitas Kerja)*. Jakarta : Guepedia, 2021.
- Fathurrohman, Pupuh, And M. Sobry Sutikno. *Strategi Belajar Mengajar Melalui Penanaman Konsep Umum & Konsep Islami*. Bandung : Pt. Refika Aditama, 2010.
- Gunawan, E., G. O. Sebastian, And A Harianto. “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya.” *Journal Of Indonesian Tourism, Hospitality And Recreation* 2(2) (2019): 145–53.
- Hamali, Arief Yusuf. *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, Dan Manajemen. 1st Ed.* Jakarta: Prenada Media Group, 2019.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2003.
- Husain, Bachtiar Arifudin, And Arief Budi Santoso. “Analisis Kepatuhan Karyawan Terhadap Pemberlakuan Prosedur Operasional Standar (Sop) Pada Perusahaan Baru.” *Jurnal Tadbir Peradaban* 2(2) (2022): 100–109.
- . “Analisis Kepatuhan Karyawan Terhadap Pemberlakuan Prosedur Operasional Standar (Sop) Pada Perusahaan Baru.” *Jurnal Tadbir Peradaban* 2(2) (2022): 1–11.
- Lathifa, Arina Rufaida. “Student Compliance In Doing Health Protocols During The Covid-19 Pandemic: Kepatuhan Mahasiswa Dalam Menjalankan Protokol Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19.” *Proceeding Of Inter-Islamic University Conference On Psychology* 1(1) (2021): 1–10.

- Lumanauw, Nelsye. "Perencanaan Paket Wisata Pada Biro Perjalanan Wisata Inbound (Studi Kasus Di Pt. Golden Kris Touras, Bali)." *Jurnal Pariwisata* 9(1) (2020): 1–9.
- Mamole, Desiana Grace. "Analisis Penerapan Sop Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Waiter/Waitress Di Main Street Cafe Cititel Hotel Penang Malaysia." Politeknik Negeri Manado, 2019.
- Manengal, B., J. A. Kalangi, And A. Y Punuindoong. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu." *Productivity* 2(1) (2021): 42–46.
- Mathis, Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Mentang, Jonathan J.J. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Emba* 9(4) (2021): 680–92.
- Mullins, Laurie J. *Management And Organizational Behavior*. Harlow: Prentice Hall, 2005.
- Murni, Nelly, Asriwati, And Nur'aini. "Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien." *Jurnal Kesmas Prima Indonesia* 2(1) (2020): 1–15.
- Nabilla, Dian Ratna, And Al Hasin. "Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (Sop) Pada Departemen Community & Academy Run System (Pt Global Sukses Solusi Tbk)." *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen* 1(6) (2022): 58–59.
- Nathania, Arini Putri. "Tinjauan Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembuatan Polis Standar Asuransi Kendaraan Pada Pt Mnc Insurance (Cabang Kota Bandung)." Universitas Widyatama, 2022.
- Nur'aini, F. *Panduan Lengkap Menyusun Sop (Standard Operating Procedure) & Kpi (Key Performance Indicator)*. Jakarta : Quadrant, 2019.
- Nurdiansyah, Haris, And Robbi Saepul Rahman. *Pengantar Manajeme*. Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2019.
- Peraturan Perundang-Undangan. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10*

Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Pasal 1 Ayat 3. Jakarta : Republik Indonesia, 2009.

- Pinontoan, M. E, S Dengo, And J Ruru. "Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rsu Prof. Dr. Kandou Manado." *Jap: Jurnal Administrasi Publik* 3(31) (2019): 9–25.
- Putra, Muh. Ananda. "Gambaran Kepatuhan (Obedience) Mahasiswa Dalam Menjalankan Protokol Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Fakultas Psikologi Universitas Bosowa." Universitas Bosowa, 2022.
- Putri, S. D., And R Arifiansyah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Auto Service Cempaka Baru." *Stein Epository* 15(1) (2020): 1–10.
- Ramdan, T, And M. A Sufyani. "Pengaruh Intellectual Capital, Kebijakan Dividen Dan Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Jasa Sektor Keuangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2017)." *Bisnis Unpas*, 2019.
- Riswanto, I. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka." *Syntax* 1(6) (2019): 1–10.
- Safuan, And Ismartaya. *Manajemen Sumber Daya Manusia. : Dilengkapi Contoh Implementasi Dari Perusahaan Dalam Dan Luar Negeri.* Bandung : Alfabeta, 2019.
- Sailendra, Annie. *Langkah-Langkah Praktis Membuat Sop (Standard Operating Procedures).* Yogyakarta : Trans Idea Publishing, 2020.
- Saleh, Rachmat. *Studi Empiris Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Jakarta.* Denpasar : Simposium Nasional Akuntansi Vii, 2004.
- Santika, Ni Wayan Ramini. "Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan Karakter." *Satya Sastraharing* 4(1) (2020): 1–9.
- Sari, Elsa Nika. "Gambaran Kepatuhan Warga Dalam Penerapan Protokol Kesehatan Di Rt 04 Rw 03 Bandung Rejosarisukun Malang." Institut Teknologi Sains Dan Kesehatan Rs Dr. Soepraoen, 2022.

- Spillane, J.J. *Pariwisata Indonesia Sejarah Dan Prospeknya*. Yogyakarta : Kanisius, 1987.
- Steiner, P. N. “Standard Operating Procedures (Sop) In Emergency Situations Management In Health System.” *Management In Health* 18(4) (2014): 14–16.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabet, 2020.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Rnd*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta, 2021.
- . *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono, P. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sukrispiyanto. *Manajemen Sumber Data Manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2019.
- Sulistyo, Wahyu Adhy Noor. “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan Pada Perusahaan Yang Listing Di Bursa Efek Indonesia Periode 2006-2008.” Universitas Diponegoro Semarang, 2010.
- Susan, Eri. “Manajemen Sumber Daya Manusia.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9(2) (2019): 950–59.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Fajar Interpratama Mandiri, 2020.
- Tambunan. *Pedoman Penyusunan Standart Operating Procedure (Sop)*. Kedua. Jakarta: Maiestas, 2013.
- Tathagati, A. *Step By Step Membuat Sop*. Jakarta: Efata Publishing, 2014.
- Taylor, S. E. *Psikologi Social Edisi Kedua Belas*. Jakarta : Kencana, 2019.
- Tiong, Piter. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm) Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish, 2023.
- Tjiptono. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1*. Yogyakarta: Andy, 2019.

- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Pt Indeks Kelompok Gramedia, 2017.
- Tsauri, Sofyan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember : Stain Jember Press, 2013.
- . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: Stain Jember Press, 2013.
- Tulumang, A. M., G. M.V. Kawung, And I. A.C Layuck. “Analisis Penyerapan Tenaga Kerja Pada Industri Pariwisata Di Kota Manado.” *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 29(4) (2019): 1–9.
- Viola. “Pengaruh Harga, Promosi, Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Pembelian Konsumen Mobil Honda Pt. Istana Deli Kejayaan (Idk2) Medan.” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (Jbm)* 1(2) (2023): 130–42.
- Widodo, Suparno. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- World Tourism Organization. *International Tourism A Global Perspective*. Spain : Madrid, 1999.
- Zainul, Mohammad. *Teori Dan Praktek Bimbingan Kelompok*. Malang: Universitas Malang, 2006.
- Zikri, Ahmad, And Muhammad Ikhsan Harahap. “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Pos Indonesia (Persero).” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (Jikem)* 2(1) (2022): 924–34.