

DAFTAR PUSTAKA

- [Adi Soenarno](#) *Kamus Istilah Pariwisata & Perhotelan* Bandung : Angkasa, 2003.
- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Asrul, Azwar, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta: PT.Rineke Cipta.
- Batinggi Achmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Brata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Tambunan,R.M.2013. *Pedoman Penyusunan Standart Operting Procedures (SOP)* Edisi Kedua,Jakarta: Maientes Publishing