

DAFTAR PUSTAKA

- Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Atmoko, t. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja*. Bandung: Unpad.
- Insani. (2010). *standar operasional prosedur sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintahan*. Bandung.
- Moenir. (2010). *manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawar. (2000). *operasional tata graha*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nawar. (2002). *psikologi pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Permenpan. (2008). *PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERATIONAL PROSEDUR (SOP)*. Jakarta: Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Puji, i. (2014). *buku pintar membuat SOP*. Yogyakarta: FlashBooks.
- Rumesko. (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiyono. (2011). *manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.