

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, diperoleh pada 14 Januari 2016 di <http://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/index.php?a=artikel&id=183>
- Atmoko, Tjipto. (2011), *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, diperoleh pada 17 Desember 2015 di <http://e-dokumen.kemenag.go.id/files/VenPYt421284811131.pdf>
- Derryanata. 2014. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta. Skripsi: Universitas Islam Indonesia*
- Elistina, Luk. *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, diperoleh pada tanggal 17 Maret 2016.
- Ekotama, Suryono. 2015. *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. PT. Buku Seru: Jakarta
- Galihyudhi, (2013). *Standar Pelayanan Sudahkah Sesuai Dengan Standar*, diperoleh pada 14 Januari 2016 di <https://galihyudhi.wordpress.com/2013/09/18/standar-pelayanan-sudahkah-sesuai-dengan-standar/>
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Henryashter,(2015). *Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Surabaya*, diperoleh tanggal 17 Desember 2015 di: <http://dokumen.tips/documents/pengaruh-antara-kualitas-pelayanan-dan-kepuasan-pelanggan-terhadap-loyalitas-pelanggan-telkomsel-di-surabaya.html>

- Handoko, L. M. (2012). Penyusunan *Standar Operasional Prosedur* Pada Operasional Toko Di Supermarket UFO (United Fashion Outlet) Surabaya. Jurnal: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, (2012)
- Purnamawati, Eka. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada GraPari Telkomsel Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2014, 2 (4):271.
- Suprahman, Rahmad. 2015. Evaluasi Kualitas Layanan Ditinjau dari SOP PO Cebong Jaya Kabupaten Wonosobo Jawa Tengah. *Skripsi: Universitas Islam Indonesia*
- Sigit, P Reza Dimas (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*. Jurnal: Universitas Telkom, September 2014:13
- Yamit, Zulian. (2001), *MANAJEMEN KUALITAS PRODUK dan JASA*, Yogyakarta: Ekonosia.