

## DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, ZY. (2016), *Kepatuhan Pekerja Terhadap SOP Pengolahan Gondorukem dan Terpentin dipabrik Gondorukem dan Terpentin SAPURA*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasi), Yogyakarta: Fakultas Kehutanan UGM.
- Arifin, MA., Gemina, D., Silaningsih, E. (2015), *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Pelayanan Bus TransJakarta berbasis Standard Pelayanan Minimal (SPM)*. Jurnal Sosial Humaniora, 6 (2), hal 104-121.
- Asmara, WA. (2011), *Evaluasi Pelaksanaan Standard Operating Procedure pada usaha Franchising dengan Menggunakan Metode Benchmarking Studi Kasus di Alfamart Cilacap*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Fakultas Teknologi Industri UII.
- Derryanata. (2014), *Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Fista, A. (2015), *Evaluasi Pelaksanaan SOP dari Perspektif Etika Berbusana dan Fasilitas Pelayanan dikampus Terhadap Pemenuhan Kepuasan pada Mahasiswa FE UII*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Gaspersz, V. (2003), *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Hastuti, WH. (2015), *Analisis Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) pada Prosedur Pengolahan PNBP Pusdiklat Migas Cepu*, Tugas Akhir (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Diploma Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Istiqomah, LD. (2016), *Penerapan Standard Operational Procedure bagi Waitress dalam menyajikan makanan dan minuman di Royal Ambarrukmo Yogyakarta*, Tugas Akhir (Tidak Dipublikasikan), Yogyakarta: Program Studi Diploma III Kepariwisata UGM.
- Kosasih, S. (2009), *Manajemen Operasi*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Krajewsky and Ritzman, 1987, *Operations Management, Strategy nad Analysis*, Wasley Publishing Company, Inc.
- Matthew, R. (2010), *A Manager's Guide To Human Behavior*, United State Of America: America Management Association.
- Puspitawati, A. (2015), *Tinjauan Standard Operating Procedure (SOP) Pembuatan Menu Udang Colo'Madu oleh Staff Kitchen Kampoeng Ikan Restaurant Lor-In Solo Hotel*, Tugas Akhir (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Studi Diploma Kepariwisata UGM.
- Santoso, DJ. (2014), *Lebih Memahami S.O.P (Standard Operating Procedure)*, Surabaya: Kata Pena.
- Subagyo, P. (2000), *Manajemen Operasi*, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE.

Sumayang, L. (2003), *Dasar-dasar Manajemen Operasi dan Produksi*, Jakarta:

Salemba Empat.

Yamit, Z. (2003), *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi II, Yogyakarta:

Ekonisia FE UII.

