

DAFTAR PUSTAKA

- Angellina, Shella. 2015. *Pengaruh Standard Operating Procedure (SOP) Bagi Restaurant Server Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Sari Bento Pontianak*. Universitas Bina Nusantara. Jakarta Barat.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. [Skripsi]. Jakarta.
- Astrid Orsini Depary. 2010. "Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemasaran Di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Semarang", Tesis, Dipublikasikan, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Assauri, Sofyan, 1999. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Revisi, LPFE-UI, Jakarta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Dhita, Maya. 2008. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja SPBU Ngabengrejo Grobogan*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L. dan Stanley B. Davis. 2002. *Total Quality Management*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. *Total Kualitas Manajement*. Jakarta: Prenhallindo
- Hab, Nining Lutfiah. 2014. *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang*. Universitas Negeri Islam Hidayatullah Jakarta. Jakarta.
- Handoko, T Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi Kedua*. BPFE, Yogyakarta.
- Heizer, Jay & Barry Render. 2008. *Manajemen Operasi (Buku 1 Edisi 9)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Herjanto, Eddy. 2008. *Manajemen Operasi*. PT Grasindo, Jakarta.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan Control Edisi 9*, Jakarta: Prehalindo.
- Krisnawati, Silvia Nila. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda*. e Journal Administrasi Bisnis. 2016. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.
- Marzuki, 2005. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Moekijat, 2008. *Analisis Jabatan*. CV. Mandar Maju, Bandung.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- M. Tambunan, Rudi. 2008. *Standar Operating Procedure (SOP)*. Jakarta : Maiestas Publishing.
- Parasuraman, A. dkk. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40.
- Parasuraman, A. Berry, L.L & Zeithaml, V.A. 1991. *Refinement and Reassessment of the ServQual Scale*. *Journal of Retailing*, winter. 420-50.
- Pratiwi, Esti Wahyu. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan SPBU Pasti Pas Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Malang (Studi Pada SPBU Pasti Pas Jalan Panglima Sudirman Kota Malang). Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya Malang. Skripsi.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-langkah raktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Stevenson, William J. 2005. *Operations Management. Eight Edition*, New York : McGrawHill, Inc.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suhari. 2008. *Pengaruh Penerapan Pertamina Way terhadap Kualitas Pelayanan dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas (Studi Kasus pada SPBU 44.591.14 Pati)*, Tesis Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan).
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Offset. Jakarta.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi bisnis Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.

<http://www.Pertamina.com/>

