

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- A.Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Agung Prihantoro. (2015). *Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal EMBA Vol 2 No 3.
- Achmad Mun' im Ramadhan, M. Syaharudin, Ema Desia Prajitiastari. 2015. *Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedure) dan Sistem Penghargaan (Reward System) Terhadap Kinerja Pada Karyawan Bagian Distribusi PT Unirama Duta Niaga Surabaya*. Artikel Ilmiah Mahasiswa Hal. 7-9 Vol. 2 No. 8 Agustus 2015.
- Abdillah, W, dan Hartono, J. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Akter, S., D'Ambra, J., & Ray, P. (2013). *Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of mHealth*. *Information and Management*, 50(4), 181–195.
- A. Gima Sugijama. (2008). *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Guardaya Intimarta
- Bakry, Umar S. 2015. “*Metodologi Penelitian: Kualitatif versus Kuantitatif*”, dalam *Metode Penelitian Hubungan Internasional*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 6.
- Etta Mamang Sangadji, Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta.
- Ekotama, Suryono, 2011, *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*, Yogyakarta: Media Pressindo,
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction, ed. 3*. Yogyakarta, Andi.
- Fatimah, dkk.(2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, Jogyanto. 2008. *Metodelogi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Hair et. al., (2011). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hair et. al., (2013). *A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.

- Harefa, Andrias. 2014. *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Ed. 2). United States of America: SAGE Publications, Inc.
- K. Lubis, Suhwardi dan Wajdi, Farid, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Kusminarti, R., Farid, W.M., & Mardalis, A.(2013). *Pengaruh Persepsi Tentang Profesioanalisme, Komunikasi dalam Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat*. Naskah Publikasi Program Pascasarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Kotler, K.(2009). *Manajemen Pemasaran 1.Edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011 . *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Ghalia Indonesia
- Sekaran, uma dan Roger Bougie. (2010). Edisi 5, *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley @ Sons, New York.
- Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawati, Wiwien. 2015. *Penyusunan Standard Operating Prosedur (SOP) Pada PT Sketsa Cipta Graha di Surabaya*. Agora Vol.3, No.1.
- Tambunan M Rudi, 2013, *Pedoman penyusunan Standard operating prosedur*, Edisi 2013, Penerbit Maiesta.
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !*. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

- Tenenhaus, M, Esposito Vinzi, V., Chatelin, T.M., and Lauro, C., 2005. —*PLS Path Modelling, Computational Statistics and Data Analysis*, 48(1), 159-205
- Wahyuni, A. S. (2016). *Inovasi Dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa PT. PLN Kabupaten Kepulauan Selayar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Zauhar, S. (2014). *Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy*. Malang: Unibraw Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Service Marketing, Sixth Edition*. America: Mc Graw Hill.

Peraturan Perundang-undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017
- Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik
- PERMEN PAN RB No 23/2017 tentang penyelenggara Mall Pelayanan Publik
- PP 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- UU No. 20 tahun 2008 tentang UMKM
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan BKPM No 4 Tahun 2021

