

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiko, R., Alam, H. V., & Podungge, R. (2024). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Biluango Kecamatan Kabila Bone Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 446–455.
- Angraini, A., Nasrah, R., & Yeni, A. (2023). Pengaruh Efisiensi Kerja Pegawai dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Instansi Lingkungan Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok). *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)*, 2(3), 220–236.
- Assauri, S. (2019). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Bagaskara, B., & Prastowo, I. (2024). Standard Operating Procedure Make Up Room Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kamar Di Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan. *HOTELIER JOURNAL Politeknik Indonusa Surakarta*, 10(1), 70–77.
- Dewangkara, P., & Hasin, A. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(2), 8–19.
- Fadhil, M. (2021). Membangun Konsistensi Belajar Melalui Self Control dan Self Consciousness. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Dan Konseling*, 3(1), 1–13.
- Fatimah, E. N. (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Pustaka Baru Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Undip.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku pintar membuat S.O.P (Standard Operating Procedure)*. Buku Kita.
- Miftahurrachmah, A., Erialdy, & Yam, J. H. (2022). Pengaruh Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan. *PERSPEKTIF: Jurnal Ilmu Administrasi*, 4(1), 10–14.
- Mulady, R. Z. (2020). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Pengiriman Barang pada JNE Kota Yogyakarta. *Jurnal UII*, 7(4), 190–199.
- Musika, Y. A. (2023). *DATA KONSUMSI KOPI DI INDONESIA TAHUN 2023*. Ottencoffee.Co.Id. <https://ottencoffee.co.id/majalah/data-konsumsi-kopi-di-indonesia-tahun-2023>
- Prami, A. A. I. N. D., Widiasturi, N. P., & Zulkifli, A. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Room Attendant Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak. *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 2(2), 107–120.
- Refaldi, R. M., & Purnama, N. (2022). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pengiriman di J&T Express Kota Yogyakarta. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(6), 101–111.
- Santoso, J. D. (2014). *Lebih Memahami SOP (Standard Operating Procedure)*. Kata Pena.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–

114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>

Sugiarto. (2015). *Metode Statistika Bisnis*. Matana Publishing Utama.

Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta.

Supranto, J. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi* (Ed. 8). Erlangga.

Sutrisno, Yusuf, M., Hayati, F. A., Cakranegara, P. A., & Putri, P. A. A. N. (2022). Standard Operating Procedures (SOP) As an Effort to Maintain Service Quality. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 35(2), 477–480.

Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 128–152.

Tathagati, A. (2014). *Step by step Membuat SOP (Standar Operating Procedure)*. Efata Publishing.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. ANDI.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset.

Vidyarana, I. J. (2020). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta. *Jurnal UII*, 5(2), 150–165.

