

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Atmoko, T. (2011). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. e-dokumen.kemenag.go.id. Diakses tanggal 15 Juni 2016
- Basu Swastha dan Irawan, 2005, Asas-asas Marketing, Liberty, Yogyakarta.
- Endar Sugiarto, Sri Sulartiningrum, 2003, Pengantar Akomodasi dan Restoran, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum
- Effendy, Onong Uchjana. 1989. KAMUS KOMUNIKASI. Bandung : PT. Mandar Maju.
- Grensing-Pophal (2006:5). Human Resources Book: Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis. Jakarta: Prenada.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat S.O.P. Flash Books*. Yogyakarta
- Insani, Istyadi. 2010. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Daam
- Rahmayanti Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah
- Larasati, Sri. (2016). Excellent Hotel Operation. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Margono,S. 2004. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Moleong, L. (2007:6). Metode Penelitian Kualitatif Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Octaviany, V., & Shalihah, Sarah Zhafirah (2017) Analisis Sistem Kompensasi Telephone Operator Di Pnb Perdana Hotel And Suites On The Park Kuala Lumpur 2017, 3(3), 1934

Permen PAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Raymond J. Stone (2005:1). Human Resource Management fifth edition. Australia: John Wiley & Sons

Richard Sihite, S.Sos (2006:43-50). Hotel Management (Pengelolaan Hotel). Surabaya: SIC.

Rivai, Veithzal (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori Ke Praktik. Jakarta.

Sailendra, Annie. 2015. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta. Moekijat. 2008. Adminitrasi Perkantoran. Bandung: Mandar Maju

Stone, Raymond J. (2005:1). Human Resources Management, Fifth Edition. Australian willey

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.

Sulastiyono, A. 2011. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi : Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung : CV Alfabeta

Utama, I Gusti bagus Rai, Dr., M.A.(2016). Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta: Deepublish.