

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru: Zanafala Publishing.
- Arkani, F. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan penerapan Standard Operational Procedure (SOP) dan keunggulan bersaing studi pada Paguyuban Drivergocar Tugu Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Bahari, A. F. (2018). PENGARUH BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN EKOWISATA. *Jurnal MINDS: Manajemen, Ide Dan Inspirasi*, 5(1), 69–78.
- Bahri, Syaiful. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Budiastuti Dyah, Agustinus Bandur. (2018). *Validitas dan Relibilitas Penelitian*. Jakarta. Mitra wacana media.
- Cooper, Donald R., Pamela S. Schindler. (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 11, Buku 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Esthi, R. B., & Marwah, Y. N. (2020). Kinerja karyawan : motivasi dan disiplin kerja pada pt asahi indonesia. *Forum Ekonomi*, 22(1), 130–137.
- Fatimah Nur Endah, dkk. (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah, H., Koesharijadi, K., Akbar, M., & Kasisariah, T. R. (2020). Kebijakan E-Government, Komitmen Pimpinan, Pengembangan Sumber Daya Aparatur Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 1–7. <https://doi.org/10.25105/pakar.v0i0.6920>
- Hidayattulloh, M., & Ridwan, M. (2019). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Yusen Logistics Solutions Indonesia. *El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 3(02), 71–83. <https://doi.org/10.34005/elarbah.v3i02.1053>
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Marnilawati, A., Yossyafra, & Adji, B. M. (2020). *Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja*

- Layanan Operasional Dan Keselamatan Bus Rapis Transit-Trans Siginjai Jambi. *Jurnal Rang Teknik Journal*, 3(1), 1–6. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/RANGTEKNIKJOURNAL>
- Nababan, M. S. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai pada KPPBC Tipe Madya Pabean B Kualanam. *Journal Economics and Strategy*, 4(2), 28–36. <https://doi.org/10.36490/jes.v4i2.888>
- Ningrum, D. M., & Dwijayanti, R. (2021). Pengembangan Media Pembelajaran Buku Saku Pada Kompetensi Dasar Mengidentifikasi Sop Penataan Produk Mata Pelajaran Penataan Barang Dagang Pada Peserta Didik Kelas Xi Pemasaran Smk Ketintang Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2), 1230–1236.
- Nugrahani, R. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi Untuk Mewujudkan sumber Daya Manusia Yang Berkualitas. *Warta Perpustakaan Undip*, 10(2), 11–16.
- Nugraheni, R., Prihatini, A. E., & Budiatmo, A. (2014). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(2), 187–195. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/5194>
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2019). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Santoso, Singgih. (2018). Menguasai Statistik dengan SPSS 25, Jakarta: PT Gramedia.
- Sekaran, Uma., & Bougie, R. (2019). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th Ed). United Kingdom: Wiley.
- Siregar, M. P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Penerima Pendapatan Dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Aek Kanopan. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 4(1), 1–13. <https://doi.org/10.51178/jecs.v4i1.357>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Volume 1*(No. 1), 5.
- Sunyoto, Danang (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia : Yogyakarta : CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Sunyoto, Danang. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.

- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Susanto, E. (2018). Pengaruh Efikasi Diri, Disiplin Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Di Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Jurnal Ilmiah FE-UMM*, 12(2), 30–41.
- Wahongan, E., & Dotulong, L. (2021). Pengaruh SOP terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Volume 9 N(3), 41–51. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/34541>
- Wibowo. (2017). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers
- Zaidir, S. W., & Purnawan, P. (2021). Kinerja Bus Trans Padang Koridor IV dan Karakteristik Penumpangnya. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil*, 18(2), 175–185. <https://doi.org/10.30630/jirs.v18i2.576>