

## DAFTAR LITERATUR

- Afkarina, N. K., et al (2019). Implementasi Regresi Linier Berganda Untuk Prediksi Jumlah Peminat Mata Kuliah Pilihan. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(11), 10462-10467.
- Ahmad, M. (2021) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada fakultas tarbiyah dan keguruan uin alaudin makassar. *Jurnal Pendidikan*, 8(1).
- Anggriani, I., et al (2019). Impelementasi standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *Ekombis Review*, 93-102.
- Amelia A. et al., (2022). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan dan Agama Islam*, 21(2), 128-138.
- Amin, N. F., et al (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *PILAR*, 14(1), 15-31.
- Apriliana, S. D., et al (2021). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) berbasis Kompetensi. In *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 23, No. 4, pp. 804-812).
- Arikunto, et al (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi 2020) (Vi). Pt Rineka Cipta.
- Arikunto (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi 2020) (Vi). Pt Rineka Cipta.
- Aryska, et al (2017) dalam Putri, N. T., et al (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121-130.
- Basyirah, B. (2021) dalam penelitian Subarjo, A. H., et al (2023). Pengenalan Pentingnya dan Standar Operasional Prosedur bagi Karang Taruna. *Jurnal Peradaban Masyarakat*, 3 (1), 5-9.
- Cahyoadi, B., et al (2019). Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Meningkatkan Loyalitas Dengan Pencitraan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung). *Indonesian Journal of Strategic Management*, 2(2).
- Firdaus, S., et al (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora* Volume 5 Nomor 2, Agustus 2021.
- Ghozali (2018) dalam Aditia, A. R. R., et al (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A. Rivai Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(1), 23-37.
- Gronross dalam Penelitian Handayani, A. S. A., et al (2021) Kepuasan dan Kenyamanan Nasabah terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Pt. Taspen

- (Persero) Jambi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 1 (3), 284-294.
- Herlambang, T., Kesuma, I. D. G. A. W., & Susbiyani, A. (2022). Pengaruh profesionalisme pegawai dan standard operating procedure terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen*, 14(1), 153-164.
- Hervina, R. D., et al (2021). Pengaruh Kesadaran Halal dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Gofood di Era Pandemi Covid-19. *Inovator*, 10(2), 133-140.
- Ichsan, R. N., et al (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6 (1), 54-57.
- Igo, A. et. al (2022). Pengaruh Sop (Standar Operating Procedure) dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kepuasan Karyawan Departement Marketing PT. Karya Indah Multiguna. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8 (24), 654-667.
- Imbron, I., et al (2021). Manajemen Sumber Daya manusia.
- Kotler dalam penelitian Puwani, A., et al (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal ekonomak Vol. 07 No. 1 2019*
- Leuhery, F. (2020). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, dan pengembangan karir terhadap prestasi kerja pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Maluku. *Jurnal Sosoq*, 6(1), 118-133.
- Mahira, et. Al (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, 2(1), 1267-1283.
- Malikhah, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jumant*, 11(1), 67-80.
- Moekijat (2016) dalam Penelitian Wahyuni, I. A. P. P. S., et al (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food and Beverage Service the Oberol Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata (JMPP)* Vol. 3 No. 1, April 2020.
- Moenir, A. S. (2017) dalam Karmila, R. (2021). Peranan Frontliner dalam Upaya meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi)
- Mujono, E. (2019). TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS AGAMA KRISTEN, UKRIM TERHADAP LAYANAN MANAGERIAL DAN ADMINISTRATIF UKRIM (SEBUAH STUDI DESKRIPTIF). *JURNAL ILMIAH PENABIBLOS*, 12(1).
- Panjaitan Y.A., et al (2019). pengaruh penerapan standard operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten tapanuli utara.

- Pramadista., et al (2019) dalam penelitian Ginanjar. N.S., et al (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE PGRI Sukabumi. *Jurnal Ekonomak* Vol. 6 No. 3 Desember 2020|71.
- Prami, A. A. I. N. D., et al (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap kualitas pelayanan *Room Attendant* Pasa Alam *Boutique resort* Umalas Seminyak. *Journal Of Applied Management Studies (JAMMS)* Vol. 02 No. 2 Juni 2021: 107-120.
- Pramono, A., et al (2021). Analisis arus tiga fasa daya 197 KVA dengan menggunakan metode uji normalitas kolmogorov-smirnov. *Jurnal RESISTOR (Rekayasa Sistem Komputer)*, 4(2), 213-216.
- Putri, N. T., et al (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121-130.
- Ratna, et al (2018) dalam Penelitian Sari, C. (2023) Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Customer Service (CS) Produk Tabungan Easy Wadiah Pada Nasabah Reguler dan Prioritas di Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi). ISO 690.
- Ratnasari (2017) dalam Penelitian Widawati, E., et al (2020). Analisis tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)* Vol. 4 No. 10 Oktober (2020) 1500-1513.
- Riyanto, P., et al (2019). Pengaruh aktivitas fisik terhadap peningkatan kecerdasan emosi siswa. *Journal Sport Area*, 4(2), 339-347.
- Santoso (2017) dalam Penelitian Syahdi, N. (2020). Analisis SOP dalam Proses Produksi Roti Gembong Pada Usaha Roti Gembong Bite Di Samarinda. *eJournal Administrasi bisnis*, Volume 8, Nomor 2, 2020 (103-10).
- Sari, I. P., et al (2021). Perancangan Aplikasi Pelayanan Gangguan Tv Kabel Berbasis Web Dan Sms Gateway. *Jurnal Pustaka AI (Pusat Akses Kajian Teknologi Artificial Intelligence)*, 1 (1), 20-28.
- Setiyawan (2019). Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Online Shop.
- Simbela (2018) dalam penelitian Insani, Y. D., et al (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Departement melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Sopiatin (2019) dalam Penelitian Nuraini, E. (2022). Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bidang Kemahasiswaan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(2), 653-659.
- Sucipto (2017). dalam penelitian Manurung, B., et al (2021) Perubahan Model Kebijakan Pelayanan Kepala Sekolah di SMA Negeri 20 Medan di Era COVID-19. *Indonesian Journal of Educational Development (IJED0)*, 2 (1), 10-18.
- Sugiyono (2022) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R7D, Bandung.

- Sugiyono (2019) dalam penelitian Arifin., et al (2023). Pengaruh Kompensasi, Kompetensi dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Lentera BITEP*. Vol 01 No 01 2023
- Sugiyono (2018) dalam penelitian Fadude, F. D., et al (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).
- Sugiyono (2018) dalam penelitian Milanda, R. (2022). Analisis Penggunaan Media Pembelajaran Digital Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa di Sekolah Dasar (Penelitian Studi Literatur) (Doctoral Dissertation, FKIP UNPAS). ISO 690.
- Sugiyono (2017:231) dalam penelitian Prawiyogi, A. G., et al (2021). Penggunaan media big book untuk menumbuhkan minat membaca di sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446-452.
- Sugiyono (2017:63) dalam penelitian Santosa, S., et al (2020). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan di Gamefield Hongkong Limited. *Pro Mark*, 10 (1).
- Sugiyono dalam penelitian Syahputri, A. Z., et al (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*. Vol. 2, 1 Juni 2023: 160-166.
- Suhardi, Y., et al (2022) Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31-41.
- Sulam, S., et al (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Efektifitas Pelayanan Keuangan di IAIN Sultan Amai Gorontalo:-.*Al-Buhuts*, 15(2), 01-20.
- Sumartini, et al (2020) Kajian Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Menegggunakan Metode Skala Likert Diperusahaan Pembekuan Tuna X. *Aurelia Journal* Vol. 2 (1) 2020: 29-38.
- Sunyoto (2018) dalam penelitian Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *Jurnal Parameter*, 6 (1), 38-49.
- Suparno (2018) dalam penelitian Arraniri, I., et al (2021) Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Insania.
- Suwarto., et al (2021). *Jurnal Manajemen Diversifikasi* Vol. 3. No. 2 (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Hotel Berkah Kembar di Lampung Timur).
- Tanjung, et al (2017) dalam penelitian Muhaling, A. R., et al (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 9 No. 4 Oktober 2021, hal. 572-581.
- Tinangon., et al (2019) dalam penelitian Febrian., et al (2022:1) Manajemen Sumber Daya Manusia

- Tjipto Atmoko (2017) dalam penelitian Wahyuni, I. A. P. P. S., et al (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food and Beverage Service the Oberol Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata (JMPP)* Vol. 3 No. 1, April 2020.
- Tjiptono, F. (2018) dalam Karmila, R. (2021). Peranan Frontliner dalam Upaya meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi)
- Uluputty (2019) dalam penelitian Putri N.T., et al (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* Vol. 10 No. 2 (2021).
- Umar, H. dalam Pakpahan, A. F., et al (2021). Metodologi Penelitian Ilmiah Hal: 46.
- Wibowati, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Muarakati Baru satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.
- Widawati, E., et al (2020). Analisis tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)* Vol. 4 No. 10 Oktober (2020) 1500-1513.
- Winarsih (2019) dalam penelitian Insani, Y. D., et al (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Departement melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).