

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Anwar, A. P. (2002). Psikologi Pelayanan. Bandung: Alfabeta.
- Jacky Tiwow Rian (2015). Penerapan SOP (Standard Operational Procedure) Bell Boy Di Hotel Gran Puri
- Riska Audina Indah (2019). PENERAPAN SOP ROOM ATTENDANT DI HOTEL PLATINUM ADISUCIPTO YOGYAKARTA
- Emmita Devi Hari Putri, Fajar Wicaksono (2015). Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta
- Insani, Istyadi. 2010. Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Bandung.
- Moekijat. 2008. Adminitrasi Perkantoran. Bandung: Mandar Maju.
- Sailendra, Annie. 2015. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Rumekso, SE. 2002. Housekeeping Hotel, Yogyakarta: ANDI.
- Rumekso, SE. 2009. Housekeeping Hotel –Floor Section, Yogyakarta: ANDI.
- A.Muri Yusuf. 2014. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan”. Jakarta : prenadamedia group.
- Sekaran, Uma. 2011. Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis). Jakarta: Salemba Empat.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**ANALISIS PENERAPAN SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE) KERJA ROOM SERVICE DI
SAGAN HOTEL**

Nikosius Tani Sali, M. Sidiq Wicaksono, S.E., M.Sc., C.H.E.

Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Nyoman.S.Pendit. 1999. Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana.Jakarta : Pradya

Paramita.