

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilla, Della Igna. 2019. *Perancangan Standard Operating Procedure Pelaksanaan Pemasangan Listrik Baru di PT PLN (Persero) ULP Palembang*. Tugas Akhir. Administrasi Niaga. Politeknik Negeri Bandung.
- Ainingsih, 2019. *Penerapan Standar Operational Procedure Oleh Staff Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wisatawan Mancanegara di PT Taman Wisata Candi Borobudur*. Tugas Akhir. Sekolah Vokasi. Universitas Gadjah Mada.
- Arief, Rachmat dan Sunaryo, 2020. *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Gaya Kepemimpinan, dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Mega Pesanggrahan Indah)*. Jurnal Ekonomika dan Manajemen, Vol 9(2):126.
- Armani, Jovanda Jihan Rizky. 2021. *Penyusunan Standard Operating Procedure Berbasis Integrated Farming Education di Lokasi Agrowisata Kebun Kuncup, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta*. Proyek Akhir. Sekolah Vokasi. Universitas Gadjah Mada.
- Biro Analisa Anggaran dan Pelaksanaan APBN, 2015. *Menjadikan Pariwisata Sebagai Sektor Unggulan penghasil Devisa*. Diakses pada 15 Oktober 2023 dari <https://www.dpr.go.id/doksetjen/dokumen/biro-apbn-apbn-MENJADIKAN-PARIWISATA-SEBAGAI-SEKTOR-UNGGULAN-PENGHASIL-DEVISA-1433409452.pdf>
- Dewi, Alfiani Anisa. 2019. *Penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Bagian Customer Service Taman Wisata Candi Borobudur*. Tugas Akhir. Sekolah Vokasi. Universitas Gadjah Mada.
- Fiantika, Feny Rita dkk. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Firmansyah, Maulana. 2018. *Prosedur Operasional Standar Customer Service di Bandar Udara Internasional Juanda*. Tugas Akhir. Sekolah Vokasi. Universitas Gadjah Mada.
- Hasanah, Nur dkk. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Hidayat, Fachrul Wahyu. 2012. *Analisis Minat Masyarakat Kota Bandung Untuk Membeli Paket Wisata Hongkong-Shenzhen-Macau 5 Days Tour di PT Tama Putera Wisata*. Tugas Akhir. Administrasi Niaga. Politeknik Negeri Bandung.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Grafindo Persada.

- Kusnadi, Mardiana Ayu. 2019. *Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengajuan Perjalanan Dinas PT Trans Berita Bisnis*. Tugas Akhir. Administrasi Niaga. Politeknik Negeri Bandung.
- Manahum, 2021. *Tinjauan Kepustakaan*. Journal of Education. Vol 2(1):2.
- Muhaling dkk, 2021. *Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado*. Jurnal EMBA. Oktober, Vol 9(4):573-574.
- Nur'aini, Fajar. 2020. *Panduan Lengkap Menyusun SOP (Standard Operating Procedure) & KPI (Key Performance Indicators)*. Yogyakarta: ANAK HEBAT INDONESIA.
- Politeknik Negeri Padang News, 2020. *Generasi Millennial & Gen Z Jadikan Pariwisata Kebutuhan Primer dan Lahan Bisnis yang Takkan Pernah Mati!*. Diakses pada 15 Oktober 2023 dari <https://www.pnp.ac.id/?p=10467>
- Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Perjalanan Wisata*. Jakarta.
- Putra, Indra Mahardika. 2020. *Panduan Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: ANAK HEBAT INDONESIA.
- Sanoto, Hery. 2020. *Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi*. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. Vol 10(3):265.
- Septayuda, 2014. *Peranan Hospitality Industry Dalam Pengembangan Pariwisata Sumatera Selatan*. Paper. Fakultas Ekonomi. Universitas Bina Darma
- Srimpi, Switanti Sekar. 2020. *Standard Operational Procedure PT Bhakti Putra Tour and Travel Service dalam Memberikan Pelayanan Ticketing*. Tugas Akhir. Sekolah Vokasi. Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia.
- Tarsani, 2017. *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi*. Jurnal Bricolage, Vol 2(1):47.
- Wahyuni, Sri dkk. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Yakup, Anggita Permata. 2019. *Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia*. Tesis. Ekonomi dan Bisnis. Universitas Airlangga.