

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- ALFRIEDA, S. (2023). *PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MCDONALD'S KOTA YOGYAKARTA*. Universitas Islam Indonesia.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Arrosadi, A. H., Vewawati, D. M., & Novitaningtyas, I. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Titip Monera). *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(3), 314–328.
- Avilya, L. T., & Ghazali, I. (2022). PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL, GOOD CORPORATE GOVERNANCE DAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP KINERJA KEUANGAN DENGAN MANAJEMEN LABA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Tahun 2018-2020). *Diponegoro Journal of Accounting*, 11(4).
- Ferdinansyah, H., Azhmy, M. F., & Nasution, A. A. (2022). Pengaruh Brand Image dan Product Quality Terhadap Brand Loyalty Dimediasi Brand Trust Pada Pengguna Depok Bubble Drink Kota Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 1(2), 115–125.
- Gabriele, G. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan Hrd PT Cahaya Indo Persada Artikel Ilmiah *Jurnal Agora*. *Agora*, 6(1).
- Haris, D. (2019). Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta). *AT-TASYRI': JURNAL ILMIAH PRODI MUAMALAH*, 21–41.
- Haryono, E. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *An-Nuur*, 13(2).

- Hermanto, H. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Ibrahim, A., Alang, A. H., Madi, Baharuddin, Ahmad, M. A., & Darmawati. (2018). *Metodologi Penelitian* (I. Ismail (ed.)). Gunadarma Ilmu.
- Ika, D. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *STEI : Jurusan Ekonomi*, XX(XX), 1–22.
file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Jurnal Indo Ika Devi W (2).pdf
- Khamdan, R. (2023). *KEPUASAN KONSUMEN*. Khamdan Rifa'i.
- Nadirah, S. P., Pramana, A. D. R., & Zari, N. (2022). *metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif, mix method (mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*. CV. Azka Pustaka.
- Oron, W., Syamsul, S., & Sumiati, S. (2022). Manajemen Strategi Sop (Standar Operational Prosedur) Dalam Menghadapi Persaingan Kompetitif Lembaga Pendidikan Islam Di Era Modern. *IQRA: JURNAL MAGISTER PENDIDIKAN ISLAM*, 2(02), 132–141.
- Peba, L. R., Langga, L., & Tanusi, G. (2021). ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SETIAWAN BEJAWA. *SCIENTIFIC JOURNAL OF MANAGEMENT AND BUSINESS (SJMB)*, 1(1), 28–40.
- Putra, E. T. H. (2022). *Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Customer pada PT. Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya*. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.
- Rahayu, S., & Sihombing, M. (2018). Hubungan Implementasi Soperasional Prosedur Berdasarkan Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 Terhadap Kepuasan Pelanggan Di BKN Regional VI Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 72–90.
- Rahmawati, S. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Produk , Citra Merek danGaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian Produk Merek Consina di Surabaya (Studi Kasus Pada Consina Store Dharmahusada Surabaya)*.
- Raymond, R., Siregar, D. L., Putri, A. D., Indrawan, M. G., & Simanjuntak, J.

- (2023). Pengaruh disiplin kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada pt tanjung mutiara perkasa. *Jursima (Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen)*, 11(1), 129–133.
- SALADIN, S. (2022). *PENGARUH LOKASI RUMAH TUSUK SATE TERHADAP NILAI PROPERTI: STUDI KASUS PADA PERUMAHAN PERMATA INDAH 2 KOWANGAN, TEMANGGUNG*. Politeknik Keuangan Negara STAN.
- Salam, N. A. N., Arief, M. Y., & Fandiyanto, R. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN PADA SSC (SITUBONDO SPORT CENTER) DI SITUBONDO DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(11), 2638–2656.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana.
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita*, 12(1), 56. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>
- Uddin, M. N., Rashid, M. H. U., & Rahman, M. T. (2022). Profitability, marketability, and CSR disclosure efficiency of the banking industry in Bangladesh. *Heliyon*, 8(11).
- Utami, A. (2022). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekanbaru Hotel*. Universitas Islam Riau.

Website

- Hidayah, Nuril . 2022. Retur Barang: Pengertian, Jenis, Mekanisme, dan Contoh Lengka Diakses pada tangga 20 Mei 2023, pukul 13.41. <https://mekari.com/blog/retur-barang/>

Buku

- Soemohadiwidjojo, Arini T. 2017. Mudah Menyusun SOP (*Standard Operating Procedure*).