

## DAFTAR PUSTAKA

Kushartanti Wara, BM (tanpa tahun), *Manajemen Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran*.

Nelman, Anggih. 2011. *Pengaruh Pelatihan, Penerapan SOP, Reward System, Lingkungan Kerja dan Peralatan Terhadap Produktivitas Teknisi*. Makasar.

Sedarmayanti. 2009. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. CV. MandarMaju, Bandung.

Shafiyah, Tea. 2010. SOP. <http://shafiyah.blog.uns.ac.id/2010/02/25/sop>

Suhadi Sigit. 2000. *Teori Kepemimpinan dalam Manajemen*. Yogyakarta : Arrmurita.

[http://digilib.petra.ac.id/standard\\_operating-chapter2.pdf](http://digilib.petra.ac.id/standard_operating-chapter2.pdf)

<http://www.direktoriartikelm menarik.com/26-manfaat-sop-standard-operating-procedure-.html>

[http://www.google.co.id/faktor\\_faktor\\_yang\\_mempengaruhi\\_kualitas\\_pelayanan\\_pada\\_pusat\\_kebugaran/staff.uny.ac.id/sites](http://www.google.co.id/faktor_faktor_yang_mempengaruhi_kualitas_pelayanan_pada_pusat_kebugaran/staff.uny.ac.id/sites)

<http://www.scribd.com/doc/50005927/27/B-Konsep-Kualitas-Pelayanan>