

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiharjo. 2014. *Panduan praktik menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Grup).
- Ciputra. 2015. *Pengertian pelayanan prima / Excellent Service*  
<http://ciputraceo.net/blog/2015/7/7> Diakses tanggal 03 Juli 2018 pukul 20.57.
- Hadiati. 2010 *Public Relation prespektif teoritis dalam menjalin hubungan dengan public*. Pasuruan: Lunar Media.
- Hamdani. 2012 *Expor impor tingkat dasar: Level satu* . Jakarta: Bushindo Training Center.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lutfi, Muhamad. 2013. *Cara menerima telepon dan menelpon yang baik*,  
<http://muhamadlutfi96.blogspot.com/2013/03> Diakses tanggal 04 Juli 2018 pukul 10.12.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akutansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nafarin, M. 2013. *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Putri, E.D. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Group Penerbit CV Budi Utama.
- Rahmayanty, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soemohadiwidjojo, Arini T. 2015. *Mudah menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Plus (Penebar Swadaya Grup).