

DAFTAR PUSTAKA

- Azzarah, F. 2015. *Manajemen Komplain*. *www. academia*. Diakses pada hari Senin, 16 agustus 2021 Pukul 11.00
- Batinggi, A., 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka, Jakarta.
- Fatihudin, D. dan A. Firmansyah, 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hamdani, 2012. *Ekport Import Tingkat Dasar : Level Satu*. Jakarta: Bushindo
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Haryono, B.P.M., 2016. *How to Win Customer Through Service with Heart*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Kamus versi online. *www.kbbi.web.id/prosedur*. Diakses tanggal 16 Agustus 2021
- Morissan. M.A., dkk.2017. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Mulyadi, 2016. *Sistem Akuntansi*. Penerbit : Salemba Empat Jakarta Selatan
- Nazir. M., 2013, "*Metode Penelitian*". Bogor:Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H., 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta. Penerbit Rineka Cipta penerbitan CV Budi Utama). R&D.Bandung: Alfabeta.
- Puspitawati, L dan S. D. Anggadini. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Putri, E.D.H. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Group Penerbit CV Budi Utama
- Sinambela, L., 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soemohadiwidjojo, A. T., 2014. "*Mudah Meyusun SOP (Standard Operating Procedure)*", Jakarta: Penebar Plus
- Subagyo,J.P., 2011. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Yogyakarta:
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung

Sugiyono, 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan*

Sukmadinata, N. S., 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Terry, G. R dan L.W. Rue, 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*, penerjemah G.A Ticoalu. Jakarta: PT Bumi Aksara.
Training Center