

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Kotler, Phillip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, Jakarta : PT Prehallindo.
- Larasati, Nindi. 2016. *Prosedur Pelayanan di Salon Mobil PPS Autoshine cabang Surabaya Timur*. Surabaya : *Tugas Akhir*.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek* : Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta Selatan : Salemba Empat.
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Edisi kedua. Jakarta : Maiestas Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta.