

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliyah, R.2020. *Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Cabang Pangkalpinang*. Jurnal Prodi Tadris IPS.2087-0493. Diakses pada 6-12-2022.
- Badudu, J.S dan Zain, S. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Basyirah dan Syahara.2017. *Peran SOP (Standar Operasional Prosedur) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Organisasi PDAM Tirta Bengi Bener Meriah Kabupaten Bener Meriah*. Jurnal UGP. Diakses Pada 31 Mei.
- Budianto, A. 2017. *Manajemen operasional : studi manajemen operasi industri, jasa dan publik*. Yogyakarta:Ombak.
- Bukit, B. et. al. 2017. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Cetakan kesatu. Zahir Publishing.
- Deswarta. 2017. *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau*. Jurnal Valuta.2502-1419. Diakses pada tanggal 27-11-2022.
- Edison, E dkk. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Hermanto. 2019. *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya : CV. Jakad Publishing.
- Lukman, A. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Cetakan Pertama. Balai Pustaka.
- Marini, S dan Tinadjaya, J. 2020. *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung*. Jurnal E-Bis (Ekonomi-bisnis) 2622-3368. Diakses pada tanggal 1-12-2022.
- Maulana, S dan Muhajirin.2021. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Disrupsi Bisnis 2621-797X/
- Miftahurrachman, A. *et.al*. 2022. *Pengaruh Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan*. Jurnal Ilmu Administrasi 2685-2527. Diakses pada tanggal 28-12-2022.
- Melis. 2016. *Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang*. Ejournal STEBIS IGM. Diakses pada tanggal 21-12-2022.

- Mukti, T. 2017. *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah*. Journal Online Universitas Islam Kediri. Diakses pada 26-11-2022.
- Okianna. 2021. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Manajemen*. Jawa Tengah : Cetakan pertama. CV. Eureka Media Sastra.
- Pramularso, E. 2018. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Taspen (Persero) Cabang Manado. Jurnal Administrasi Bisnis. Diakses pada 6-12-2022.
- Purnamasari. 2015. *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta : Kobis (Komunikasi Bisnis).
- Priyono. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Cetakan Kedua. Zifatama Publishing.
- Puji, I. 2014. *Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta. Laksana.
- Rachmi, A., Susanto, T., & Herdiyanti, A. 2014. Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus : PT. XZY Tangerang). Jurnal Teknik Pomits, 3(2), 175-180. Diakses pada tanggal 6-12-2022.
- Reza. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah. Jurnal Unhas. Diakses Pada Tanggal 31 Mei.
- Rohaeni dan Marwa. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ecodemica, Vol.2. No.2. Diakses pada Tanggal 13 Januari 2023.
- Sahputra, M dan Abizar, H. 2022. *Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Manufaktur di Kota Serang*. STEAM Engineering Journal of Science, Technology, Education, And Mechanical Engineering. Diakses pada 27-11-2022.
- Sailendra, Annie. 2015 . *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*, Yogyakarta : Cetakan Pertama, Trans Idea Publishing.
- Stevenson, W. 2018. *Operations Management*. USA: McGraw Hill/Irwin : 13th edition
- Sofie, F dan Fitria, S. 2018. *Identifikasi Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Usaha Menengah (Studi pada CV. Kota Agung)*. Jurnal Wacana Ekonomi. Diakses pada 27-11-2022.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, E. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Cetak ke Enam. Pranada Media Group.
- Tambunan, M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Prosedur*. Jakarta: Edisi 2013. Penerbit Maiesta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- UU Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan (1998).
<https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>
- Wahyudi, E dan Wibowo, I. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah*. Online Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Krisnadwipayan. Diakses pada 26-11-2022.
- Warsono, H. 2017. *Perlunya SOP untuk Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Tersedia: <https://fisip.undip.ac.id/id/201707/21/perlunya-sop-untuk-tingkatkan-pelayanan-publik> [26 November 2022]
- Widjaja, A. 2012. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bumi Aksara
- Winanti, M. 2016. *Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Survey PT. Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawa Barat Vol.7, No.2*. Jurnal Majalah UNIKOM.
Diakses Pada Tanggal 31 Mei