DAFTAR PUSTAKA

Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Departemen Community & Academy Run System (PT Global Sukses Solusi Tbk), 33 Universitas Islam Indonesia 1 (2022).

Arofatin, N., & Sandari, T. E. (2024). *JASA PERBAIKAN KAPAL DI PT GANESHA ENERGI INDONESIA MELALUI AUDIT KEPATUHAN TERHADAP IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)*. *9*(204), 3595–3608.

Azza, Z. D., & Laksana, A. P. (2024). Analisis Implementasi SOP Pasasi PT Jasa Angkasa Semesta dalam Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Economic Reviews Journal*, *3*(3), 993–1008. https://doi.org/10.56709/mrj.v3i3.228

Chusnah, & Syukhul, M. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Lokasi dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Karyawan PT. Binajasa Abadi Karya). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *4*(2), 166–181.

Damayanti, D., Ramdila, L. S., Sandi, S. P. H., & Hidayaty, D. E. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Bisnis Coffee Shop Garis Tangan. *Jurnal Pijar Studi Manajemen Dan Bisnis*, *1*(3), 475–485. https://e-journal.naureendigition.com/index.php/pmb

Fauziah, W. S., Ashari, M. H., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Malang, I. (2024). Wanda Sofiatul Fauziah et al| Pendampingan dalam Implementasi Standar Operasional Prosedur Pendampingan dalam Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Program Accurate dalam Pencatatan Penjualan kepada Karyawan CV. Duta Survey Indonesia. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *2*(1), 2986–5824. https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/Welfare

Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *3*(3), 1219–1229. https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407

Ikwan Lubis, A M Hatuaon Sihite, & M. Sianturi. (2024). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengawasan, Dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Unit Outbond Di PT JNE Cabang Utama Medan. *Jurnal of Management and Social Sciences*, *2*(1), 134–150. https://doi.org/10.59031/jmsc.v2i1.360

Ilhami, A. S. W. V. N. M. W., Rusdy, A. M., & M, W. A. (2024). *Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif Wiyanda*. *10*(17), 826–833.

Luke, R., & Royta, A. (2024). PT. Media Akademik Publisher Praktek-Praktek Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP). *Jma)*, *2*(6), 3031–5220.

Munzir, T., Tanjung, R., Ismanto, W., Arifin, A., & Manan, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Dimensi*, *10*(1), 178–196. https://doi.org/10.33373/dms.v10i1.2986

Novrianti, D. P., & Jumaren, J. (2019). Pengaruh Standar Operasional Prosedur

Dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, *14*(1), 37–45. https://doi.org/10.37301/jmubh.v14i1.13877

Nurhaliza, M., & Winarno, S. H. (2023). Pengaruh Standard Operating Procedure (SOP) dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Expedisi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, *3*(2), 47–57.

Padel, P. M. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, *1*(2), 61–68. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.121

Putra, Z., Harmen, H., Devilishanti, T., Adilan, T., Handayani, C. D., Marfito, A. U., & Nelly, C. (2023). Bagaimana Menyusun Standard Operating Procedure pada Lembaga Pelayanan Publik? *Journal of Management Science and Bussines Review*, *1*(3), 1–15.

Putu, N., Ernawatiningsih, L., & Kasman, F. (2024). *UPAYA PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN DAN PRODUKSI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS DAN KONSISTENSI DI USAHA*. *3*(November), 1048–1055.

Qur'ani, B. (2024). *PELAYANAN PRIMA*.

Rahmawati, F., Nazhifah Suryana, N., Gegerkalong Hilir, J., Parongpong, K., Bandung Barat, K., & Barat, J. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur D4 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, *1*(3), 2–15. https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.112

Romdona, S., Senja, S. J., & Gunawan, A. (2025). TEKNIK PENGUMPULAN DATA: OBSERVASI, WAWANCARA DAN KUESIONER. *JURNAL ILMU SOSIAL EKONOMI DAN POLITIK*, *3*(1), 39–47.

Rukhmana, T. (2021). Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 25. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, *2*(2), 28–33.

Setyawati, R. (2023). *Volume . 19 Issue 1 (2023) Pages 57-63 INOVASI : Jurnal Ekonomi , Keuangan dan Manajemen ISSN : 0216-7786 (Print) 2528-1097 (Online) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen The effect of service quality on the level of custome*. *1*(1), 57–63.

Subandi, O. :, & Rahmawati, E. (2024). PT. Media Akademik Publisher PEMAHAMAN KONSEPTUAL TENTANG STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP): DASAR, TUJUAN, MANFAAT, DAN PENERAPAN. *Jma)*, *2*(6), 3031–5220.

Syahla, A., Ridhwan, N., Usman, D. A., Mufidah, K. R., Naufaldy, M. F., & Fajar, R. N. (2025). *PENTINGNYA SOP DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KETATAUSAHAAN DI SEKOLAH DASAR telah ditentukan (Muhaling et al ., 2021). Meski demikian , implementasi SOP di lingkungan kompleks menjadi hambatan yang harus diatasi , terutama bagi sekolah baru sepe*. *6*(1), 547–557.