

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. (2012). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Hartatik, Indah Puji. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta. Laksana.
- Insani, Istyadi. (2010). *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Daam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. (2008). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Moekijat. (2008). *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Octa, Agus. (2018) *6 Konsep Dasar Untuk Memberikan Pelayanan Prima*. Dapat diakses melalui <https://distribusipemasaran.com/6-konsep-dasar-untuk-memberikan-pelayanan-prima/> . Artikel diakses pada 26 April 2020.
- Pratama, M. I. (2017) *Mengidentifikasi Citra Perusahaan Atau Organisasi*. [https://www.academia.edu/8564021/Citra\\_Perusahaan](https://www.academia.edu/8564021/Citra_Perusahaan).
- Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- Safitri.S dkk. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang]*.Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 21, Nomor 1.

Ramadhan, A.M., Syaharudin, M., & Prajitiasari, E.D. (2015). *Pengaruh Prnerapan SOP (Standard Operating Procedure) dan Sistem Penghargaan (Reward System) Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan Bagian Distribusi PT. Unirama Duta Niaga Surabaya*. Artikel Mahasiswa, Universitas Jember.

Atep Adya Barata. (2003). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo