

DAFTAR PUSTAKA

- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Soenarno, Andi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: C.VAndi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: C.VAndi Offset
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: C.VAndi Offset
- Harefa, Andrias. 2004 . *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Siagian P , Sondang . 2000. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Imawan. 1997. *Membedah Politik Orde Baru*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta : Trans Idea Publishing
- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Graha Aksara
- <https://www.pelajaran.id/2017/14/pengertian-profesi-profesional-profesionalisme-profesionalitas-dan-profesionalisasi-menurut-para-ahli.html>
- <https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html?m=1>