

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew Fernando Pakpahan, dkk. Metodologi Penelitian Ilmiah (Yayasan Kita Menulis, 2021)
- Anjani, P., & Hati, S. W. (2021). Design of Standard Operating Procedures (Sop) and Implementation. Journal of Applied Business Administration. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/view/2198/1371> (Diakses tanggal 25 Mei 2023)
- Aisyiyah, N., & Krisnatuti, D. (2019). Analisis perilaku komplain konsumen online shopping. Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen, 12(3), 248-259.
- Arslan, I. K. (2020). The importance of creating customer loyalty in achieving sustainable competitive advantage. Eurasian Journal of Business and Management, 8(1), 11-20.
- Artini, N. M. W. D., Suarja, I. K., Sadguna, I. G. A. J., & Sudarmini, N. M. (2020). Implementing SOP to Improve Butler Performance. International Journal of Glocal Tourism.
- Butarbutar, M., Anisah, H. U., Theng, B. P., Setyawati, C. Y., Nobelson, Islami, P. Y. N. I., Sufyani, Waruwu, D., Anwar, K., Dahlan, T., Sisca, & Triwardhani, D. (2022). Metode Penelitian Pendekatan Multidisipliner. CV. Media Sains Indonesia.

- Evianti, D. (2019). Perancangan SOP Divisi Keuangan Dalam Menunjang Sistem Penerimaan dan Pengeluaran Kas PT. Smartelco Solusi Teknologi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 7(3), 361-368.
- Fatimah, Fajar Nur'aini Dwi. (2020). *Standard Operating Procedure (Cara Praktis dan Efektif Menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis)*. Yogyakarta: Quadrant Yogyakarta.
- Grusenmeyer, C. (2022). Maintenance outsourcing and safety. Case study of disorganization phenomena in a reticular organization. *Safety science*, 153, 105801.
- Hongdiyanto, C. (2018). The Design Of Standard Operating Procedure In Cleaning Service Residential. *Journal of Education*.
- Kemnaker. (2019). Data Perusahaan Penyediaan Tenaga Kerja <https://halohubungankerja.kemnaker.go.id/file/Data%20PPJP.pdf> (Diakses tanggal 25 Mei 2023)
- Kusumaningrum, A. (2019). Analisis Pengaruh SIM, SOP dan Jaringan Distribusi Terhadap Supply Chain Manajemen (Studi Kasus Pada PT. Lion Mentari Airlines). *Widya Cipta J. Sekr. dan Manaj*, 3(1), 1-6.
- Lepistö, S., Dobroszek, J., Lepistö, L., & Zarzycka, E. (2020). Controlling outsourced management accounting to build legitimacy. *Qualitative Research in Accounting & Management*, 17(3), 435-463.

- Listyawati, L., & Sari, A. N. (2020). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Tertanggung Pada PT. Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 4(2).
- Mufarikuddin, Ahmad. (2022). Analisis Penanganan Pengaduan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia Surabaya 60000. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan* 10.1: 118-123.
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada PT. Taspen (Pesero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 572-581.
- Nadilla, dkk. (2023). Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Menangani Complaint Handling Di Ella Skincare Cabang Madiun (Vol. 1, No. 01, pp. 859-864).
- Negros, J. (2022). Factors that Leverage the Key Drivers of Creating a Culture of Employee Engagement in the Business Process Outsourcing Company: A Qualitative Inquiry. *Journal of Education, Management and Development Studies*, 2(1), 67-75.
- Novita & Lady. (2023). Perancangan Dan Penyusunan SOP & JOB Description Pada PT Karimun Sentral Mobil. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Pertiwi, N. I., Batubara, M., & Harding, D. (2022). Pendekatan Proses Internal dalam Menganalisa Efektivitas Organisasi pada Perusahaan Outsourcing Security. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 11(3), 488-499.

- Pirastyo, S. P., Putra, A. A., & Kristiutami, Y. P. (2020). Upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Alinea Catering. *Journal of Tourism and Economic*, 3(2), 97-103.
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69-80.
- Putri, L. A. R., Irawan, B., & Utami, E. S. (2019). Pengaruh Service Recovery terhadap Customer Satisfaction pada Hotel Royal Jember. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 18(2), 75-84.
- Profil Perusahaan Dari PT. Pelindo Daya Sejahtera (Diakses tanggal 25 Mei 2023)
Link: https://www.ptpds.co.id/app/index/konten/sekilas_perusahaan
- Rifka R.N. (2017). *Step By Step* Lancar Membuat SOP. Yogyakarta: Huta Publiser
- Rizal, dkk. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Pradina Pustaka Grup.
- Siswanto, M. V. H., & Suriyanto, M. A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Pada Penyedia Jasa Tenaga Kerja PT Varia Usaha Fabrikasi. *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(1), 94-100.
- Siswoyo & Sistarani. (2020). *Manajemen Teknik Cetakan Pertama*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Somad dan Priansa. 2014. *Manajemen Supervisi dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* Cetakan Kedua. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tathagati, Arini. (2017). *Step By Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)* Cetakan Kedua. Yogyakarta: Efata Publishing.
- Timorria, I. F. (2020). Mengukur Untung Rugi Skema Outsourcing dan Kontrak di UU Cipta Kerja. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20201008/12/1302704/mengukur-untung-rugi-skema-outsourcing-dan-kontrak-di-uu-cipta-kerja> (Diakses tanggal 25 Mei 2023)
- Triyono, S., Wahyudi, I., & Harahap, D. H. (2020). Hubungan Job Insecurity dan Job Satisfaction pada Karyawan Outsourcing di PT. X. *Jurnal Psikologi*, 16(1), 25-35.
- Vivian, dkk. (2018). Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58).
- Wirakanda & Putri. (2020). Analisis Penanganan Pengaduan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* ISSN: 2087-3077 Volume 10, Nomor 2.
- Yulianto, A. R., Subariyanti, H., & Wardhana, A. K. (2020). Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 22(2), 165-177.