

**PENERAPAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* (SOP) DAN LAYANAN PRIMA PERAWATAN TUBUH DENGAN LULUR TRADISIONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI *HOUSE OF ANNISA* SALON MUSLIMAH TUBAN**

**Siti Na'imatul Fisqiyyah**

Mahasiswa S-1 Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
([naimahskincare@yahoo.com](mailto:naimahskincare@yahoo.com))

**Mutimmatul Faidah**

Dosen Program Studi S-1 Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya  
([genfida@yahoo.com](mailto:genfida@yahoo.com))

**Abstrak:** Penerapan SOP perusahaan dapat memastikan suatu aktivitas bisnis bisa berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan diperlukan layanan prima sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Standard Operational Procedure (SOP), layanan prima dan kepuasan konsumen perawatan tubuh lulur tradisional di House Of Annisa salon muslimah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan melalui pengumpulan data lapangan yang di dapat dari penyebaran kuesioner pada para responden. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 20 orang, pengambilan sampel ini menggunakan metode purposif sampling. Instrumen penelitian terdiri dari lembar angket atau kuesioner, lembar observasi dan pedoman dokumentasi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standard Operational Procedure (SOP) sebanyak 91,36% sesuai dan 8,64% tidak sesuai dengan SOP di House Of Annisa. Layanan prima perawatan lulur tradisional yang terdiri dari sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab dengan respon sebanyak 51,04% baik sekali, 46,16% cukup baik, dan 2,8% kurang baik. Kepuasan pelanggan terhadap perawatan lulur tradisional yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya dengan respon sebanyak 54,16% baik sekali, 40,5% cukup baik dan 5,34% kurang baik.

**Kata kunci:** SOP, layanan prima, kepuasan pelanggan, House Of Annisa.

**Abstract:** Implementation of SOP company can ensure a business activity can be run in accordance with the standards expected. Required to meet customer service excellence so that customer satisfaction can be achieved. The aim of this research is to find out the application of Standard Operational Procedure (SOP), customer care and satisfaction of traditional massage body care in House Of Annisa Muslim woman drawing room. This research is a descriptive study conducted through the collection of field data obtained from questionnaires to the respondents. The number of samples of this study of 20 people, this sample using purposive sampling method. The research instrument consisted of a questionnaire or a questionnaire sheet, observation sheets and documentation guidelines. The method of analysis used in this study is a descriptive analysis of the percentage. This percentage descriptive processed by frequency divided by the number of respondents multiplied by 100 percent. The results showed that the application of the Standard Operational Procedure (SOP) as much as 91.36% and 8.64% are not appropriate in accordance with the SOP on House Of Annisa. Excellent service traditional herbal treatments consisting of attitudes, concerns, actions, capabilities, appearance and responsibility as much as 51.04% with good response at all, 46.16% is good enough, and a 2.8% unfavorable. Customer satisfaction with traditional herbal treatments consisting of product quality, service quality, emotional, response rates and costs by as much as 54.16% excellent, 40.5% and 5.34% is good enough is not good.

**Key words:** SOP, customer care, customer satisfaction, House Of Annisa.

## Pendahuluan

Proses pada suatu pekerjaan harus dirancang dan dikembangkan, kesalahan prosedur dapat terjadi, bila suatu pekerjaan tidak dirancang dengan baik, dapat menimbulkan kecelakaan atau kerusakan. Untuk itu perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standar, sehingga siapa saja, kapan dan dimana saja dapat melakukan langkah-langkah kerja yang tertib, hal ini disebut SOP (*Standard Operational Procedures*).

Penerapan SOP perusahaan dapat memastikan suatu aktivitas bisnis bisa berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan. Pendokumentasian SOP diperlukan untuk menghasilkan sistem kualitas dan teknis yang konsisten dan mempertahankan kualitas kontrol serta menjaga proses bisnis tetap berjalan. Desain SOP yang salah atau tidak tepat bisa menyebabkan bisnis menjadi tidak berkembang. Desain SOP harus bisa dijalankan sedemikian rupa dan jelas serta detail sehingga individu yang bekerja di dalamnya juga bisa mengetahui bagaimana menjalankan suatu prosedur kerja.

Fenomena perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat menimbulkan bertambahnya perusahaan yang memasuki pasar jasa, salah satunya bisnis salon. Ditandai dengan munculnya salon-salon baru yang memberikan produk jasa yang hampir sejenis, dampaknya adalah semakin banyak produk jasa yang ditawarkan dalam bentuk pelayanan yang beragam. Kondisi demikian membuat konsumen dihadapkan kepada berbagai alternatif pilihan pembelian dalam rangka memenuhi kebutuhannya, sehingga terjadi persaingan yang semakin tinggi dalam mendapatkan konsumen.

Persaingan mendapatkan konsumen semakin ketat, unit-unit pelayanan perusahaan yang dahulu hanya terkesan memberikan pelayanan dengan seadanya kini dituntut mampu memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Unit layanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan konsumen dengan prima yang memiliki daya saing untuk mampu berbicara dalam bisnis jasa. Hal ini dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan

kepercayaan konsumen kepada perusahaan dalam hal layanan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan konsumen dan memuaskan konsumen, dengan kata lain adalah penting mendengarkan suara konsumen kemudian membantu untuk memenuhi kebutuhannya.

Kemampuan profesional para pemberi jasa salon berperan penting, sehingga unit layanan dalam menghasilkan produk jasa harus sesuai dengan harapan konsumen. Konsumen yang berhak menilai kualitas dengan membandingkan apa yang diterima dan yang diharapkan.

Perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellence*). Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada konsumen, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan konsumen dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika 2005:3). Pelayanan yang prima dari pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) konsumen serta memiliki kemampuan menangani keluhan konsumen secara profesional.

Dapat dilihat bahwa untuk memberikan sebuah pelayanan yang prima kepada konsumen bukan pekerjaan yang mudah. Tetapi, bila beberapa hal yang tersebut dapat dilakukan, maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas konsumen yang besar.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin

hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas konsumen. Tercapainya kualitas layanan yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan konsumen karena kualitas layanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan konsumen.

Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Tujuan utama pemasaran adalah mencapai tingkat kepuasan konsumen tertinggi. Ketika konsumen merasa puas atas pelayanan yang didapatkan, maka besar kemungkinan, konsumen akan kembali lagi dan melakukan pembelian yang lain dan konsumen juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut. Pemasaran bukanlah semata-mata membuat penjualan, melainkan tentang bagaimana memuaskan konsumen terus-menerus.

Salah satu salon yang memiliki SOP dan pedoman layanan prima untuk semua kegiatan yang dilakukan di salon dan untuk memenuhi kebutuhan konsumennya adalah *House Of Annisa* Salon Muslimah. *House Of Annisa* Salon Muslimah berlokasi di kota Tuban. Salon ini menyediakan berbagai *treatment* perawatan antara lain perawatan rambut, *skin care*, *body care* dan *reflex*. Perawatan *body care* yang banyak diminati oleh konsumen adalah lulur tradisional, selain karena harganya yang terjangkau, manfaat dari lulur tradisional sangat baik untuk perawatan kulit tubuh. Dengan tingginya minat konsumen yang memilih perawatan ini, menjadikan peneliti tertarik apakah *treatment* lulur tradisional dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan atau tidak. Dengan larisnya

*treatment* lulur tradisional di HOA apakah konsumen sudah merasa baik atau cukup baik, bahkan kurang baik dengan layanan prima lulur tradisional di HOA. Serta tingginya minat konsumen melakukan lulur tradisional, apakah sudah merasa puas, cukup puas bahkan kurang puas.

Penerapan SOP dan layanan prima merupakan hal yang penting untuk memberikan kepuasan konsumen. Dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul "*Penerapan Standard Operational Procedure (SOP) Dan Layanan Prima Perawatan Tubuh Dengan Lulur Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen Di House Of Annisa Salon Muslimah Tuban*"

Rumusan masalah penelitian ini adalah a) bagaimana penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* perawatan tubuh lulur tradisional di *House Of Annisa* Salon Muslimah, b) Bagaimana layanan prima perawatan tubuh lulur tradisional di *House Of Annisa* Salon Muslimah, c) Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap perawatan tubuh lulur tradisional.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut: a) Mengetahui penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* perawatan tubuh lulur tradisional di *House Of Annisa* Salon Muslimah, b) Mengetahui layanan prima perawatan tubuh lulur tradisional di *House Of Annisa* Salon Muslimah. c) Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap perawatan tubuh lulur tradisional.

## Metode

Menurut Sugiono (2004:1) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah yang dimaksud adalah kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti penelitian yang dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sedangkan sistematis adalah proses yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan langkah-



langkah tertentu yang bersifat kronologis dan logis.

Pada penelitian ini dilakukan penelitian deskriptif yang dilakukan melalui pengumpulan data lapangan yang di dapat dari penyebaran kuesioner pada para responden. Penelitian Deskriptif menurut Narimawati (2008;21) menggambarkan atau menguraikan hasil penelitian melalui mengungkapkan berupa narasi, grafik maupun gambar. Metode ini digunakan untuk menjawab tujuan penelitian (1) mengetahui penerapan penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* perawatan tubuh lulur tradisional di *House Of Annisa Salon Muslimah*. (2) mengetahui layanan prima perawatan tubuh lulur tradisional di *House Of Annisa Salon Muslimah*. (3) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap perawatan tubuh lulur tradisional.

Objek dalam penelitian ini adalah konsumen *House Of Annisa Salon Muslimah* yang melakukan perawatan tubuh dengan lulur tradisional. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling yaitu purposif sampling. Purposive sampling yaitu memilih secara sengaja responden dengan kriteria tertentu untuk dijadikan sampel. Pengambilan responden ini adalah orang yang melakukan perawatan lulur tradisional di *House Of Annisa Salon Muslimah*.

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan 15 Juli 2013 sampai 15 Agustus 2013, selama 1 bulan. Lokasi penelitian bertempat ini di *House Of Annisa Salon Muslimah* yang beralamat di Ruko Jln. Basuki Rahmat No. 88G Tuban. Penentuan pemilihan tempat tersebut berdasarkan atas pertimbangan sebagai berikut a) Merupakan sentra perawatan salon muslimah di kota Tuban. b) Perawatan lulur tradisional di salon ini menjadi salah satu perawatan yang banyak dipilih oleh konsumen.

Sumber data utama dalam jenis penelitian deskriptif adalah kata-kata dan tindakan (Narimawati, 2008;21). Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis, dan foto. Berdasarkan sumber pengumpulan datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber

sekunder. Menurut Sugiono (2006:153) sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

### **Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dengan sumber primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang melakukan perawatan lulur tradisional di *House Of Annisa Salon Muslimah*. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2006:158).

Cara lain yang digunakan untuk memperoleh data adalah wawancara. Wawancara dilakukan dengan pemilik atau capster *House Of Annisa Salon Muslimah* mengenai pelayanan perawatan lulur tradisional. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data tambahan yang dapat menunjang penelitian, seperti gambaran umum *House Of Annisa Salon Muslimah* dan informasi mengenai perawatan lulur tradisional.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian ini terdiri dari lembar Angket atau Kuesioner, lembar observasi dan pedoman dokumentasi.

### **Validasi Instrumen**

Sugiyono (2007) membagi validitas alat ukur menjadi dua, yaitu validitas luar (*eksternal*) dan dalam (*internal*). Validitas luar disusun berdasarkan fakta-fakta empiris yang telah ada, sedangkan validitas dalam instrumen dikembangkan menurut teori yang relevan. Validitas *internal* dibagi menjadi 2 yaitu *construct validity* (validitas konstruk) dan *content validity* (validitas isi). Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas isi, dimana pengujian validitasnya

menggunakan pendapat para ahli (*judgement experts*). Kuesioner ini akan dikonsultasikan kepada para pembimbing sebagai para ahli. Para ahli diminta pendapatnya tentang kuesioner yang telah disusun, jumlah ahli yang digunakan 4 orang yang sesuai dengan lingkup yang diteliti. Para ahli disini adalah dosen. Dari *judgement expert* tersebut, ada beberapa hal yang harus direvisi yaitu pada penulisan faktor-faktor dalam SOP, layanan prima dan kepuasan pelanggan dihilangkan, . Kemudian telah dilakukan perbaikan pada pertanyaan tersebut.

### Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif persentase. Deskriptif persentase ini diolah dengan cara frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikali 100 persen, seperti dikemukakan Sudjana (2001: 129) adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P : Persentase

F : Frekuensi

N : Jumlah responden

100% : Maksimal persentase

### Hasil Dan Pembahasan

1. Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* perawatan tubuh dengan lulur tradisional Di *House Of Annisa* Salon Muslimah Tuban sebanyak 91,36% sesuai dengan SOP dan 8,64% tidak sesuai dengan SOP di *House Of Annisa*. Ini menandakan bahwa penerapan SOP di *House Of Annisa* sudah berjalan baik dan tidak menyimpang dari SOP. Akan tetapi ada beberapa hal yang harus diperbaiki antara lain, persiapan ruangan yang memenuhi prinsip sanitasi dan *hygiene*, melakukan perenggangan pada bagian kaki dengan menekuk-nekuk, setelah steamer *client* diberikan air mineral dan setelah mandi *client* diberikan wedang jahe.

2. Layanan prima perawatan tubuh dengan lulur tradisional di *House Of Annisa* salon muslimah Tuban yang terdiri 6 unsur yaitu: (1) Sikap dengan respon pelanggan 55% baik sekali, 42,4% cukup baik dan 2,5% kurang baik. (2) Perhatian dengan respon pelanggan 58,75% baik sekali, 40% cukup baik dan 1,25% kurang baik. (3) Tindakan dengan respon pelanggan 58,3% baik sekali, 40,8% cukup baik dan 0,8% kurang baik. (4) Kemampuan dengan respon pelanggan 52,5% baik sekali, 43,75% cukup baik dan 3,75% kurang baik. (5) Penampilan dengan respon pelanggan 45% baik sekali, 50% cukup baik dan 5% kurang baik. (6) Tanggung jawab dengan respon pelanggan 36,7% baik sekali, 60% cukup baik dan 3,3% kurang baik.
3. Kepuasan pelanggan perawatan tubuh dengan lulur tradisional di *House Of Annisa* Salon Muslimah Tuban terdiri dari 5 unsur, yaitu: (1) Kualitas produk dengan respon pelanggan 43,3% baik sekali, 45% cukup baik dan 11,7% kurang baik. (2) Kualitas pelayanan dengan respon pelanggan 50% baik sekali, 45% cukup baik dan 5% kurang baik. (3) Emosional dengan respon pelanggan 40% baik sekali, 52,5% cukup baik dan 7,5% kurang baik. (4) Harga dengan respon pelanggan 62,5% baik sekali, 35% cukup baik dan 2,5% kurang baik. (5) Biaya respon pelanggan 75% baik sekali, 25% cukup baik dan 0% kurang baik.

### Simpulan Dan Saran

#### Simpulan

1. Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* perawatan tubuh dengan lulur tradisional Di *House Of Annisa* Salon Muslimah Tuban sebanyak 91,36% sesuai dengan SOP dan 8,64% tidak sesuai dengan SOP di *House Of Annisa*.
2. Layanan prima perawatan lulur tradisional yang terdiri dari sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab dengan respon sebanyak 51,04% baik

sekali, 46,16% cukup baik, dan 2,8% kurang baik.

3. Kepuasan pelanggan terhadap perawatan lulur tradisional yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya dengan respon sebanyak 54,16% baik sekali, 40,5% cukup baik dan 5,34% kurang baik.

#### Saran

Mengacu pada kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan kepada *House Of Annisa* Salon Muslimah diantaranya:

1. Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* perawatan tubuh dengan lulur tradisional di *House Of Annisa* Salon Muslimah Tuban perlu dilakukan evaluasi pada tahap persiapan ruangan yang memenuhi prinsip sanitasi dan *hygiene*, melakukan perenggangan pada bagian kaki dengan menekuk-nekuk, peregang ini berfungsi untuk merelaksasi tubuh, mengurangi ketegangan otot, melancarkan sirkulasi darah, dan meningkatkan kemampuan fisik. Setelah steamer *client* diberikan air mineral, air mineral berfungsi menjaga keseimbangan tubuh, memperlancar pencernaan, dan tubuh lebih segar. Setelah mandi *client* diberikan wedang jahe, wedang jahe berfungsi menghilangkan stress, mengatasi masalah pernapasan, melancarkan peredaran darah, meningkatkan kekebalan tubuh dan mengatasi masalah pencernaan.
2. Layanan prima perawatan lulur tradisional di *House Of Annisa* perlu dievaluasi beberapa hal antara lain proses penerimaan pelanggan yang harus menunggu lama, sehingga pelayanan harus dipercepat. Memberi perhatian lebih kepada pelanggan yang telah melakukan booking terlebih dahulu dan meningkatkan kemampuan dan penampilan lulur tradisional.
3. Kepuasan pelanggan pada perawatan lulur tradisional perlu diperbaiki dalam hal kualitas produk dan kualitas pelayanan. Kualitas produk ditingkatkan bisa dengan memilih

bahan baku yang baik dan menambahkan bahan lain. Kualitas pelayanan ditingkatkan dengan melakukan pelatihan rutin kepada capster.

#### Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta Rineka Cipta.
- Atika, Dian. 2009. *Membuat Lulur Alami*. [http://www.atika-dian.blogspot.com/membuat lulur alami](http://www.atika-dian.blogspot.com/membuat_lulur_alami). 25 November 2012.
- Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia.
- Chandraolic. 2013. "Manfaat Daun Pandan Wangi Bagi Kesehatan". <http://bengkeltip.wordpress.com>. 30 November 2012.
- Dahlan, Alwi. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dahlan. 2009. *Tepung beras*. Diakses 22 April 2013, dari <http://dahlanforum.wordpress.com/2009/07/01/tepung-beras/>
- Jumarani, Louise. 2009. *The Essence Of Indonesian SPA*. Jakarta : Gramedia.
- Kotler, Philip, (1997), *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 2 Edisi Kedelapan, Jakarta : Erlangga.
- Lexy J, Moleong. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Lupiyoadi , Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Murtie, Afin. 2012. *Ramuan Herbal Esensial*. Yogyakarta : Cahaya Atma Pustaka.
- Nirwana. 2004. *Manajemen Pemasaran Untuk Jasa*. Jakarta.
- Normann. 1991. *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Swastika, 2005. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Skripsi Ekonomi, <http://jurnalskripsi.com>.



- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operational Procedure (SOP)*. Bekasi : Maestas Publishing.
- Dunia Kita. 2012. *Manfaat Tepung Beras Untuk Kulit Tubuh*. Diakses 2 Mei 2013, dari <http://blog.duniakosmetik.com/2012/03/manfaat-tepung-beras-untuk-kulit-tubuh.html>.
- Elmoudy. 2009. *Standard Operational Procedure*. Diakses 15 Mei 2013, dari <http://pembuatansop.wordpress.com/2013/03/17/pelatihan-menyusun-standard-operating-procedure/>.
- Hasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik*. Tesis. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga. Diakses 20 April 2013, dari <http://kolesedharmaparamiitha.blogspot.com/2013/03/v-behaviorurldefaultvmlo.html>
- <http://health.detik.com/read/2010/03/17/130440/1319464/769/herbal-temu-giring>
- Info Blog Sehat. 2013. *Khasiat Kunyit Bagi Kesehatan*. Diakses 1 Mei 2013, dari <http://infoblog-sehat.blogspot.com/2012/04/20-khasiat-kunyit-bagi-kesehatan-dan.html>
- Puspasari, Amaryllia. 2013. *Pelatihan Menyusun Standard Operational Procedure*. Diakses 15 Mei 2013, dari <http://pembuatansop.wordpress.com/2013/03/17/pelatihan-menyusun-standard-operating-procedure/>
- Sutopo dan Suryanto, 2006. *Pelayanan Prima*. Diakses 3 Mei 2013, dari <http://ewintribengkulu.blogspot.com/2012/10/konsep-mutu-pelayanan.html#.UbXJ9thVXFw>
- Wijayakusuma, Hembing. 2006. *Sehat Dengan Temu Giring*. Diakses 17 April 2013, dari <http://www.suarakarya-online.com/news.html?id=152152>.

