

## DAFTAR PUSTAKA

Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Raja Grafindo, Depok.

HM Ismail MH, Immanuel yosua, M. Khoirul Anwar, Syamsul Dhuha, september (2010). *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, buku seri DEMOKRASI ke16, Averroes Press.

Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Produk)*. Yogyakarta: Flasbooks.

Susanto, Happy , (2008). *Hak-hak konsumen jika dirugikan*, Jakarta: visimedia.

Novandy, Arluki. (2019). *Evaluasi Uji Density Metode ASTM D1298 dan D6822 dan D6822*, Swara Patra, 9(1),1-6.

