

## DAFTAR PUSTAKA

- Bappebti. (2015). Peraturan Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi. No. 117/BAPPEBTI/PER/03/2015, Kementerian Perdagangan.
- Chase, R. B., & Aquilano, N. J. (1995). *Productions and Operations Management*. McGraw Hill, New York.
- Hammer, M. and Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Collins, New York.
- Hasbullah, I. (2019). Penyusunan Strategi Desain Layanan Vidio Premier Di Vidio.Com. (*tesis tidak diterbitkan*). Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Heizer, Jay, Barry Render, and C. M. (2020). *Operations Management Sustainability and Supply Chain Management 13 ed*. Pearson Education Limited, United Kingdom.
- Hidayanti, D.L. (2018). Perbaikan Layanan Bpjs Ketenagakerjaan dengan Metode Service Blueprint. (*tesis tidak diterbitkan*). Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hidayati, K. F. (2020). Mengenal Service Blueprint, Cetak Biru Penting untuk Kembangkan Produk. <https://glints.com/id/lowongan/service-blueprint-adalah/#.YU8wZGYzYXA>. Diakses pada 4 Juli 2021.
- Perkasa, M.D.I. (2019). Pemetaan Kualitas Usaha Baju Anak Menggunakan Statistical Process Control, Time-Function Mapping dan Service Blueprinting. (*tesis tidak diterbitkan*). Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- PT. Kliring Berjangka Indonesia (Persero). (2011) Peraturan dan Tata Tertib No. : PTT-DSP-001 REV.04/03 Januari 2011, Jakarta
- Rozaki, F. F., Suharso, W. & Nuryasin, I. (2020). Business Process Reengineering Pada Perusahaan PDAM Kabupaten Mojokerto Untuk Meningkatkan Kinerja Bisnis Perusahaan. Teknik Informatika. Universitas Muhammadiyah Malang Vol. 2, No. 5, Mei 2020, Pp. 635-648.
- Republik Indonesia. (1997). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun Tentang Perdagangan Berjangka Komoditi. Jakarta: Kementerian Negara Sekretaris Negara.
- Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1997 Tentang Perdagangan Berjangka Komoditi. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.

- Sanggeni, R.L. (2021). Pemetaan dan Desain Layanan Human Resource Consultant pada Produk Online Assessment Dengan Metode Service Blueprint (*tesis tidak diterbitkan*). Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Schindler, P. (2019). *Business Research Methods, Thirteen Edition*. McGraw-Hill/Irwin. New York.
- Thomas Davenport (1993). *Process Innovation: Reengineering work through information technology*. Harvard Business School Press, Boston.