

## DAFTAR PUSTAKA

- Commerce, O. o. (2011). *An Introductory Overview for ITIL* . London: Office of Government Commerce.
- Coulter, R. (2007). *Manajemen*. Jakarta.
- D, C. D. (2007). *ITIL V3 Service Design*. England: Office of Government Commerce.
- F, J., Hair, JR, Relph E, Anderson, Ronal L, et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hal.
- Hasibuan, D. H. (2010). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. BUMI AKSARA.
- Indriantoro, N. (2000). *Penggunaan teknologi informasi berdasarkan aspek perilaku*.
- Kuncoro, & Mudrajad. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Peter, S. (2002). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press.
- Santoso , S. (2016). *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Sujarweni, V. W. (2014). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- williams, D., & Moelong. (1995,2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* .