

## 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.
- et.al, H. (1998). *Multivariate Data Analysis*.
- Hasibuan. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Indriantoro, N. (2000). *Penggunaan teknologi informasi berdasarkan aspek perilaku*.
- Kuncoro, & Mudrajad. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Salim, P. S. (2002). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*.
- Santoso, & Singgih. (2016). *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Sujarweni, V. (2014). *SPSS untuk penelitian*.
- williams, D., & Moelong. (1995,2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* .