

DAFTAR PUSTAKA

- [1] “Kamus Besar Bahasa Indonesia,” dalam *Edisi kelima*, Balai Pustaka, 2016.
- [2] Sutarman, “Pengantar Teknologi Informasi,” Jakarta, Bumi Aksara, 2009.
- [3] “Pengantar Standardisasi,” Jakarta, Badan Standardisasi Nasional, 2009.
- [4] F. Tayibnapis, *Evaluasi Program*, Jakarta: Rineka Cipta, 2012.
- [5] A. W. d. Dewi, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2010.
- [6] S. Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- [7] M. L. Mustofa, *Monitoring dan Evaluasi*, Malang: UIN-Maliki Press, 2012.
- [8] F. d. G. C. Tjiptono, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: ANDI, 2012.
- [9] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [10] Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: ALFABETA, 2014.
- [11] P. d. K. L. Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2010.
- [12] R. J. Bangkit, *Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009*, Yogyakarta: Galang Press Media Utama, 2012.
- [13] M. W. L. Zaenal Mukarom, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Pustaka Setia, 2015.
- [14] L. Hennebeck, *ITIL Service Design*, 2011.
- [15] T. D. S. Nur Shabrina Prameswari, “Pembuatan Service Level Requirement, Service Level Agreement dan Operational Level Agreement pada Layanan Help Desk SAP Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL versi 2011,” pp. JURNAL TEKNIK ITS Vol. 5, No. 2, (2016) ISSN: 2337-3539 (2301-9271 Print), 2016.
- [16] Universitas Kristen Maranatha, “www.maranatha.edu,” [Online]. Available: <http://www.maranatha.edu/profile/profil-universitas>.