

## DAFTAR PUSTAKA

- [HIN09] Hines greg dalam selamat Budiharto, “Penyusunan Service Catalogue e-Tendering Tahap Awal Radiasi SLA”, 2009
- [HIL18] Hilda Tenia, [www.kata.co.id/Pengertian/Dokumen/2086](http://www.kata.co.id/Pengertian/Dokumen/2086) di akses pada tanggal 11/05/2018 jam 15:52
- [ISH82] Ishikawa, Kaoru. 1982. Teknik Penuntun Pengendalian Mutu. Jakarta: PT Mediyatama Sarana Perkasa
- [LEN11] LENER SUGANDI “ penyusunan service catalogue layanan IT sistem pengelolaan pembayaran rekening air bulanan di pdam berdasarkan ITIL v.3 (Studi Kasus di PDAM Indramayu) ”, 2011
- [MUS12] Musada “An Introductory Overview of ITIL V3 ” , February 2012
- [MOR05] Moritz Stefan “ Service Design ”, 2005
- [PAN07] Panning Peter, “ Service Design ”, Office of Government Commerce, 2017
- [PRE18] Prezi, <https://prezi.com/pmtmgzfh8vyf/penelitian-kualitatif-deskriptif/>: Diakses pada tanggal 5/05/2018 jam 12:47.
- [STE07] Steinberg a Randy dan Yearsley Robin, “ ITIL Design Guidelines ” , 2017
- [SAW07] Sawyer Wiliams, “ Using Information Technology Terjemahan Indonesia ”, Penerbit ANDI, ISBN 979-763-817-0, 2017
- [SEL07] Selamat Budiharto” Penyusunan Service Catalog e-Tendering Tahap Awal Realisasi SLA ”, 2007  
FENNY MEILIA, JATNIKO NUR MUTAQIN, TRI PUJAD
- [FEN18] “<https://sis.binus.ac.id/2014/04/30/diagram-swimlane/> swimelane by : Di akses pada tanggal 10/05/2018
- [RAH08] Mohammad Arief Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang. 2015. Rahman bayu anggoro “Evaluasi kualitas pelayanan pendidikan dengan menggunakan model kano “ 2008