

## Daftar Pustaka

- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang : Binarupa Aksara.
- Intiasari, Arih Dyanin. 2011. *Menetapkan Prioritas Masalah Sebagai Acuan Perencanaan*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Knapp, Donna. 2004. *A Guide to Customer Service Skills for Helpdesk Professional*. Boston: Course Technology.
- Purwanto, Iwan. 2011. *Desain Sistem Helpdesk Troubleshooting Hardware dan Software Online*. Bandar Lampung: STMIK Teknokrat Lampung.
- Satriya, Eddy. 2004. *Availability dan Reliability Dalam Komunikasi*. Jakarta: Bappenas.
- Saleh, Kassem. 2011. *Effort and Cost Allocation in Medium to Large Software Development Projects*. Kuwait: Kuwait University.
- Sholiq. 2010. *Analisis dan Perancangan Berorientasi Obyek*. Bandung : Muara Indah.
- Stanley, Susan. 2011. *MTBF, MTTR, MTTF & FIT Explanation of Terms*. New York: IMC Network.
- Torrel, Wendy & Victor Avelar. 2010. *Mean Time Between Failure : Explanation and Standards*. Washington : APC-Schneider.
- Ulfa, Aini. 2009. *Aplikasi Helpdesk Online Dengan Menggunakan PHP dan Ajax*. Jakarta : Universitas Gunadarma.
- Whitten & Bentley. 2008. *Introduction To System Analysis & Design*. McGrawHill International Edition.