



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

- (n.d.). Retrieved from andgaa.com/2013/11/it-service-management-itsm
- Ali, S. D. (2017). Cause and Effect Analysis.
- Alvin A, A. J. (2008). Auditing, Edisi Indonesia, andgaa. (2013, 11 28). IT Service Management (ITSM).
- Candra, R. K. (2013). Framework COBIT 5. *Audit teknologi informasi menggunakan COBIT 5 pada domain DSS*.
- Fauziah. (2009). Aplikasi Fishbone Analysis. *Aplikasi Fishbone Analysis Dalam Meningkatkan*.
- Fisher. (2006). aspek-aspek dari ITIL. *Aspek ITIL*.
- Gallegos. (2008). *Audit and Control of Information System*. South-Western: cincinnati.
- Galup. (2009). ITIL. *pengertian ITIL*.
- Hendra. (2018). Penerapan tata kelola IT.
- Hidayat, R. (2015). AUDIT CONTROL CAPABILITY LEVEL TATA KELOLA SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN COBIT 5. *Informasi*, 15.
- Infitharian, E. (2007). Kerangka kerja ITIL V3. *Penerapan Information Technology Infrastructure Library Framework pada sistem manajemen service desk*.
- ISACA. (2012). *A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*.
- Kesumawardhani, D. R. (2012). Framework COBIT 4.1. *Audit Teknologi Informasi menggunakan framework 4.1 pada perusahaan PT.Timah (Persero) Tbk*.
- Kræmmergaard. (2010). Manfaat IT Infrastructure Library. *ITIL*.
- Kurniawati, R. (2013). Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V.3 (ITIL V.3) Domain Service Transition (Studi Kasus pada Costumer Service Area Telkom Salatiga). *Jurnal Teknologi Informasi*, 1-100.
- Lutfi. (2016, 06 06). *Jurnal ITSM*. Retrieved from Jurnal ITSM: <https://luthfimhmn.wordpress.com/2016/06/06/jurnal-itsm/>
- Meadows, R. (2012). *COBIT 5 Implementation*.

- Menken, I. (2009). ITSM. *IT Service Management*.
- OGC. (2007). komponen ITIL. *2 komponen ITIL*, 5.
- Orand, B. (2011). Pengertian ITSM. *Service management as a aset of specialized capabilities*.
- Orand, B. (2013). ITIL V3. *ITIL V3 (Information technology infrastructure library version 3)*.
- Pratama, A. (2016). ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN (MATURITY LEVEL).
- Putri, S. A. (2015). Evaluasi Tingkat Kesiapan Service Design menggunakan IT Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 pada PT Fajar Mas Murni Bekasi (Studi kasus : Aplikasi AS400) . *e-Proceeding of Engineering* , 6600.
- Samuel. (2016, Februari 25). Retrieved from Teknik Pengumpulan Data: <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian>
- Wardani, S. (2014). Jurnal Teknologi. *AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN*, 38- 46.
- Wella. (2016). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Universitas Multimedia Nusantara Periode 2016 . *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Universitas Multimedia Nusantara Periode 2016* .
- Yulianti, D. T. (2010). Analisis Pengelolaan TI PT.X Dengan Menggunakan ITIL V3, Service Operation. *Jurnal Sistem Informasi, VOL 5, No 2*, 111-122.
- ZhaoGao. (2008). ITIL V3. *Definisi ITIL*.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA