



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

- Addy. (2007).
- Addy. (2007). *Audit Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Itil Pada It Marketing & Trading (M&T) Pt. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya*
- Agus Prasetyo Utomo, & Novita Mariana. (2011). *Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi (It Governance) pada Bidang Akademik dengan Cobit Frame Work Studi Kasus pada Universitas Stikubank Semarang.*
- Betz, C. T. (2007).
- BMC. (2016). *ITIL Service Strategy*. Dewi, S. (2017). *Fishbone*.
- Estevesa, R., & Alvesb, P. (2013). *Implementation of an information technology infrastructure library process – The resistance to change*.
- Fadilah, A. (2016, April 19). Dipetik April 26, 2017
- Fauziah, N. (2009). *Aplikasi Fishbone Analysis Dalam Meningkatkan*.
- Fitzisimmons. (2011). *Kualitas Pelayanan*. Sulastiyono, 35-36.
- Forbes, I. (2017). *Survey The Most Popular ITSM Frameworks in 2017*,
- Gallegos. (2008). *Information Technology Control and Audit*. Third Edition.
- Gupeta, T. (2015). *Fishbone diagram*.
- Henderi, Junaidi, & Nuraeni, d. Y. (2011). *It Governance: A Strategic Alignment For Information Technology/Business*.
- Hunton. (2004).
- Insight, F. (2017). *Survey t. ISACA. (2012). Cobit 5 Framework*. 44.
- ITIL2011. (2017). *ITIL Lifecycle*.
- itsmF. (2007). *Audit Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Itil Pada It Marketing & Trading (M&T) Pt. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya*
- Jon, I., & Eikebrokk. (2013). *Implementing IT Service Management: A systematic literature review.*, Elsevier, *International Journal of Information Management* 33.

- Kotler. (2012). *Pengukuran Kualitas Pelayanan*, 284.
- Marrone, M., & Kolbe, &. (2011). impact of it service management frameworks.
- Melendez, K., Davila, A., & Pessoa, M. (2015). Information technology service management models applied to medium and small organizations: A systematic literature review .
- Meziani, R., & Saleh, I. (2007). E-government: ITIL-based service management case study.
- Pardo, C., Pino, F. J., Garcia, F., Piattini, M., & Baldassarre, T. (2012). An ontology for the harmonization of multiple standards and models. *computer standards and interfaces*, 48-59.
- Slameto, P. D. (2015). Penggunaan Analisis Diagram Tulang Ikan.
- Steel, A. C., & Tan, W. G. (2009). Implementation of IT Infrastructure Library (ITIL) in Australia: Progress and succes factors.
- Tjiptono. (2007).
- Tjiptono. (2011). *Kualitas Pelayanan*, 59.
- TSO. (2011).
- UU SISDIKNAS No. 20 Tahun 2003. (t.thn.).
- Valiente, M. C., Barriocanal, E. G., & Sicilia, M. A. (2011). Applying an ontology approach to IT service management.
- Wella. (2016). Audit Sistem Informasi Menggunakan COBIT 5.0 Domain DSS pada PT Erajaya Swasembada, TBK.
- Wella, & Stella. (2016). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Universitas Multimedia Nusantara Periode 2016.

LAMPIRAN

1. *Assesment Report*
2. Kuesioner *Level 1* dan *Level 2*
3. *Excel Maturity Model Level 1* dan *Level 2*
4. *Follow Up Level 1* dan *Level 2*
5. Formulir Bimbingan Skripsi

UMN