

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. R. Geabril Kalele and A. D. Manuputty, “Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Framework ITIL V . 3 Service Operation ( Studi Kasus pada PT . Kreasi Sejahtera Teknologi UKSW ),” no. 1, pp. 1–16, 2017.
- [2] P. Javier Sahuleka, “Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library Version 3 (ITIL V.3) Service Operation (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY),” vol. 3, pp. 1–19, 2016.
- [3] P. Bernard, *IT Service Management based on ITIL ® 2011 Edition*, First edit. Zaltbommel, Netherlands: Van Haren Publishing, Zaltbommel, www.vanharen.net, 2014.
- [4] T. Sutabri, *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2014.
- [5] A. Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2014.
- [6] T. D. Susanto, *Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation*. Surabaya: AISINDO, 2017.
- [7] E. Sutomo, “Analisis Layanan Teknologi Informasi Pada Proses Bisnis Akademik Perguruan Tinggi XYZ,” *J. Sist. Inf. Indones.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2017.
- [8] D. Anastasya Soukotta, Augie Manuputty, “Analisis Kualitas Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Technology Infrastructure Library V3 Domain Service Operation(Studi Kasus : Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Salatiga ),” no. 682013014, 2017.
- [9] A. Ferlina Putri, “Audit Layanan Teknologi Informasi Tribun Lampung Menggunakan Framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library),” Bandar Lampung, 2018.
- [10] A. P. Tisera, A. D. Cahyono, and A. F. Wijaya, “Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3 ( Studi Kasus :

- Aplikasi E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Salatiga ) Artikel Ilmiah Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas K,” vol. 3, pp. 1–20, 2016.
- [11] A. Cartledge, A. Hanna, C. Rudd, I. Macfarlane, J. Windebank, and S. Rance, *An Introductory Overview of ITIL ® V3*, Pertama. United Kingdom: The UK Chapter of the ITSMF, 2007.
- [12] A. Alwi, “Perencanaan Information Technology Incident Management Menggunakan Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 Pada PT Terminal Petikemas Surabaya,” Surabaya, 2018.
- [13] L. Soumeru, Y. Rahardja, F. Wijaya, and Agustinus, “Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.3 Domain Service Operation (Studi Kasus : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Semarang ),” pp. 1–14, 2016.
- [14] Y. N. Sari and M. J. Effendi, “Evaluasi Penerapan Teknologi Informasi Pada STIE – AMIK Lembah Dempo Pagaralam Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library ( ITIL Versi 3 ),” pp. 1–6, 2016.
- [15] A. K. Sherlyanita, “Pembuatan Service Level Agreement (SLA) Pada Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 2011 (Studi Kasus: DPTSI ITS),” Surabaya, 2017.
- [16] C. Fibriani and G. Nusawakan, “Analisis Kualitas Layanan TI Menggunakan Service Operation ITIL V . 3 ( Studi Kasus : Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit RSUD Salatiga ) Artikel Ilmiah,” vol. 3, 2015.
- [17] A. Junginger, “Analisis Kualitas Layanan TI pada Aplikasi SLiMs Menggunakan Framework ITIL V.3 Domain Service Operation (Studi Kasus: Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Salatiga),” vol. 3, no. 1, pp. 1–16, 2016.
- [18] I. [1] I. Stevanus, “Analisis Kualitas Layanan TI pada Aplikasi SKP Menggunakan Framework ITIL V.3 Domain Service Operation,” no. 682012007, 2016. Stevanus, “Analisis Kualitas Layanan TI pada Aplikasi SKP Menggunakan Framework ITIL V.3 Domain Service Operation,” no. 682012007, 2016.

- [19] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [20] S. P. Putra, “Analisis Pengelolaan Layanan TI Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework ITIL V3 (Studi Kasus Dana Pensiun Telkom),” vol. 3, pp. 1–18, 2016.
- [21] A. Millah, “Kerangka Kerja Information Technology Service Management Untuk Mengukur Tingkat Layanan Teknologi Informasi,” Surabaya, 2018.
- [22] A. Yulianto and Sfenrianto, “Perancangan Standar Proses Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis ITIL V3 2011: Studi Kasus Group Of Retail And Publishing Kompas Gramedia,” vol. 19, no. 2, pp. 85–91, 2017.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL