

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. (2004). Auditing:(Pemeriksaan Akuntan) oleh Kantor Akuntan Publik Jilid I. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Cartlidge, A., & Hanna, A. (2007). The IT Infrastructure Library An Introductory Overview of ITIL® V3 Version 1.0.
- Shie, M. C., Lin, P. C., Su, T. M., Chen, P., & Hutahaeen, A. (2014, April). Intelligent energy monitoring system based on ZigBee-equipped smart sockets. In *2014 International Conference on Intelligent Green Building and Smart Grid (IGBSG)* (pp. 1-5). IEEE.
- Nizar, R. F., Sakam, R. D., & Shanti Herliani, S. T. (2019). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PENITIPAN HEWAN DI PETSHOP SUCI BANDUNG* (Doctoral dissertation, Universitas Pasundan).
- Siregar, J. J., Puspokusumo, R. A. W., & Rahayu, A. (2017). Analysis of affecting factors technology acceptance model in the application of knowledge management for small medium enterprises in industry creative. *Procedia computer science*, *116*, 500-508.
- Dulle, F. W., & Minishi-Majanja, M. K. (2011). The suitability of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model in open access adoption studies. *Information development*, *27*(1), 32-45.
- Forster, N. S., & Rockart, J. F. (1989). Critical success factors: an annotated bibliography.
- Pirnando, A. Y., & Ariandi, M. (2019). ANALISIS LAYANAN KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V. 3 PADA PT PLN TEBINGTINGGI. In *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)* (Vol. 1, No. 5, pp. 1165-1172).
- ARMANSYAH, A. (2017). *AUDIT SISTEM INFORMASI PELAYANAN PDAM (SIPL-PDAM) MENGGUNAKAN ITIL VERSION 3 DOMAIN SERVICE TRANSITION DAN SERVICE OPERATION (STUDI KASUS: PT. TIRTA MUSI PALEMBANG).[SKRIPSI]* (Doctoral dissertation, UIN RADEN FATAH PALEMBANG).

- Kurniawati, R., & Manuputty, A. D. (2013). Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V. 3 (ITIL V. 3) Domain Service Transition (Studi Kasus pada Customer Service Area Telkom Salatiga). *Jurnal Teknologi Informasi-Aiti*, 10(1), 33.
- SAPUTRO, K. A. S. Analisis Tingkat Kematangan Sistem Service Desk Kepegawaian Berdasarkan Framework ITIL V3 Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Susanti, T., & Sri Hartini, S. H. (2017). *Korelasi Kompetensi Pedagogik Dan Kompetensi Kepribadian Dalam Penilaian Otentik Di UPT Pendidikan Kecamatan Laweyan Tahun Pelajaran 2016/2017* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Dewinta, I. A. R., & Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh ukuran perusahaan, umur perusahaan, profitabilitas, leverage, dan pertumbuhan penjualan terhadap tax avoidance. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(3), 1584-1613.
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10 (1), 46-62.
- Alvarizi, N. (2018). *APLIKASI PEMETAAN LOKASI DAN INFORMASI PANTI SOSIAL DENGAN WEBSERVICE PADA DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA SELATAN BERBASIS ANDROID MENGGUNAKAN GOOGLE MAPS API* (Doctoral dissertation, POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA).
- Setyowati, N. (2018). *ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN APARTEMEN BELMONT RESIDENCE KEBON JERUK*.
- Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2004). *Metodelogi penelitian*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.