

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Alan Keel, & Robert Hodges. (2016, Januari 26). IT Service Management Reference Architecture Series. IBM.
- Arien Ferlina Putri. (2018). *Audit Layanan Teknologi Informasi Tribun Lampung menggunakan Framework ITIL*. Universitas Lampung.
- Armansyah. (2017). *Audit Sistem Informasi Pelayanan PDAM (SIPL-PDAM) Menggunakan ITIL Version 3 Domain Service Transition dan Service Operation (Studi Kasus: PT. Tirta Musi Palembang)* (PhD Thesis). UIN Raden Fatah Palembang.
- Cannon, & Wheeldon. (2007). *Service Operation*. TSO (The Stationery Office).
- Cartlidge, A., Hanna, A., & Rudd, C. (2007). The IT Infrastructure Library An Introductory Overview of ITIL® V3. *The UK Chapter of the itSMF, Version 1.0*.
- Ernest Brewster, Richard Griffiths, Aidan Lawes, & John Sansbury. (2012). *IT ServiceManagement A Guide for ITIL ® Foundation Exam Candidates Second Edition* (Second Edition.). BCS, The Chartered Instituted for IT.
- Heryanto, & Triwibowo. (2018). *Path Analysis Menggunakan SPSS dan EXCEL (Two in One – All Version) Panduan Pengolahan Data Penelitian Skripsi/Tesis*. Bandung: Informatika Bandung.
- ITIL® Maturity Model. (2013, Oktober). . Axelos.

- Marrone, M., Gacenga, F., Cater-Steel, A., Kolbe, L., & others. (2014). IT service management: A cross-national study of ITIL adoption. *CAIS*, 34, 49.
- Ody Nurcholik. (2017). *Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIS 5 Study Kasus Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang*. Universitas Bina Darma.
- Riduwan. (2012). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. (Prof.Dr.H.Js.Husdaeta, M.Pd., Drs.Adun Rusyana, M.Pd., & Dr.Enas, M.M., Ed.). Alfabeta.
- Sarjono, & Julianita. (2011). *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. (Idris Gautama, Ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tisera, A. P. (2016). *Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3: Studi kasus aplikasi E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Salatiga* (PhD Thesis). Program Studi Sistem Informasi FTI-UKSW.
- V. Wiratna Sujarweni. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Zaqaria. (2015). Assessment Dan Perancangan Itsm Domain Service Transition Berdasarkan Itil V. 2011, Iso 20000 Series Dan Iso 15504 Series Untuk Meningkatkan Capability Level Dengan Pemanfaatan Tools Remedy (studi Kasus: Pt Telkom Indonesia Tbk). *E-Proceeding of Engineering*, 2.