

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Axelos. (2013). ITIL Maturity Model. United Kingdom.
- [2] Alan Keel, & Robert Hodges. (2016). IT Service Management Reference Architecture Series. IBM.
- [3] Cannon, & Wheeldon. (2007). Service Operation. TSO (The Stationery Office).
- [4] Cartlidge, A., Hanna, A., & Rudd, C. (2007). The IT Infrastructure Library an Introductory Overview of ITIL ® V.3. The UK Chapter of the itSMF, V.1.
- [5] Commerce, O. O. (2011). *An Introductory Overview for ITIL* . London: Office of Government Commerce.
- [6] Commerce. (2007). *ITIL V3 Service Operation*. England.
- [7] Heryanto, & Triwibowo. (2018). Path Analysis Menggunakan SPSS dan Excel (Two in One – All Version) Panduan Pengolahan Data Penelitian Skripsi/Tesis. Bandung: Informatika Bandung.
- [8] Marrone, M., Gacenga, F., Cater-Steel, A., Kolbe, L., et al. (2004). IT Service Management: A Cross-National Study of ITIL Adoption. CAIS, 34, 49.
- [9] Ody Nurcholik. (2017). Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Study Kasus Di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang. Universitas Bina Darma.
- [10]Paradongan. (2010). Sistem manajemen insiden pada program manajemen helpdesk dan dukungan ti berdasarkan framework itil v3 (studi kasus pada biro teknologi informasi Bpk-RI). *seminar nasional informatika semnasif 2010*.
- [11]Riduwan. (2012). Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- [12]Sarjono, & Julianita. (2011). SPSS vs Lisrel: Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset. (Idris Gautama, Ed). Jakarta: Salemba Empat.
- [13]Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- [14] Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- [15] Sugiyono. (2016). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- [16] Yudi Pernando, Ariandi Muhamad. (2019). Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.3 Pada PT PLN Tebing-Tinggi.BDCoS, e-ISSN: 2685-2683 p-ISSN: 2685-2675.