



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. and Shamsudin, Z. M. (2013) ‘Systematic Approach to Successful Implementation of ITIL’, *Procedia Computer Science*. Elsevier B.V., 17, pp. 237–244.
- Arfiandi, F., Pudjiantoro, T. H. and Wahana, A. (2016) ‘Teknologi Informasi Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil)’, 2016(Sentika), pp. 18–19.
- Bambang Djatmiko (2007) *Audit Sistem Informasi Untuk Menilai Proses Penyampaian Dan Dukungan (Delivery and Support) Dalam Pelayanan Informasi Dengan Menggunakan Framework COBIT Studi Kasus : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. R & D Center*. Bandung : Sekolah Tinggi Elektro Dan Informatika Institut Teknologi Bandung.
- Bota-Avram, C. and Palfi Cristina (2009) ‘Measuring and Assessment of Internal Audit’s Effectiveness’, *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 18(3), pp. 784–790. doi: 10.1073/pnas.0703993104.
- Costa, E. Da (2012) *Analisis Persepsi Terhadap Service Delivery Dengan Kerangka Kerja ITIL Versi 3 Di Kementrian Ministerio Da Justica Dili Timor Leste*.
- Elfia, R. (2013) *Definisi teori, model, metode, strategi, pendekatan, teknik dan taktik menurut berbagai ahli*.
- Engle, Claire, Ivanka Menken, and G. B. (2009) ‘ITIL V2 Practitioner Completion Kit – Second Edition : Support and Restore’.
- Freeman, R. E. (1984) *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Minnesota: Pitman Publishing.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Gacenga, F. *et al.* (2011) 'Measuring the Performance of Service Orientated IT Management', *Sprouts: working papers on information environments, systems and organizations*, p. 14. http://eprints.usq.edu.au/20396/1/Gacenga_Cater-Steel_Toleman_Tan_2011_SIGSVC_Workshop_PV.pdf. diakses pada tanggal 1 Juni 2017
- ITGI (2007) *Framework Control Objectives Management Guidelines Maturity Models*.
- Kosasi, S. (2015) 'EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN TATA KELOLA E-SELLING APPLICATION SYSTEM', pp. 16–22.
- Leopodi, R. *IT Service Management Portal*. <http://www.itsm.info/downloads.htm>. diakses tanggal 20 Juni 2017.
- Mauliawati, A. (2010) *Perencanaan Information Technology Service Management (ITSM) Menggunakan ISO 20000 Pada Universitas Terbuka*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Meziani, R. (2010) 'E-government: ITIL-Based Service Management Case Study', *iiWAS2010 Proceedings*, pp. 509–516.
- Musda (2007) 'Penerapan IT Service Management (ITSM) di Pusintek Kemenkeu', pp. 1–8.
- Mustikawati, L. D. (2013) *Pemodelan Beban Internal Dan Beban Eksternal Pada Konstruksi Menara Kincir Angin*.
- Rudd, C. (2004) *itSMF: An Introductory Overview of ITIL v2*, Office.
- Sakinah, F. and Setiawan, B. (2014) 'Indeks Penilaian Kematangan (Maturity) Manajemen Keamanan Layanan TI', 3(2), pp. 2–7.
- Setiawan, H. and Mustofa, K. (2013) 'Metode Audit Tata Kelola Teknologi Informasi di Instansi Pemerintah Indonesia', *Iptek-Kom*, 15(1), pp. 1–15.