

DAFTAR PUSTAKA

- Agiyani Gina. 2017. Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode COBIT 4.1 Domain *Plan and Organize* dan *Acquire and Implement* pada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Anggun Cahyaningtyas, dkk. 2012. Audit Sistem Informasi *ITIL Version 3* Subdomain *Service Desk, Inciden Management* dan *Problem Management* di Bidang Keuangan Dishubkombudpar Kota Salatiga.
- Armansyah. 2017. Audit Sistem Informasi Pelayanan PDAM (SIPL-PDAM) Menggunakan *ITIL Version 3* Domain *Servie Transition* dan *Service Operation* (Studi Kasus : PT.TIRTA MUSI PALEMBANG).
- Best Management Practice ITIL.2011. *ITIL Service Strategy* : Edisi 2011
- Best Management Practice ITIL.2011. *ITIL Service Design* : Edisi 2011
- Best Management Practice ITIL.2011. *ITIL Service Transition* : Edisi 2011
- Best Management Practice ITIL.2011. *ITIL Service Operation* : Edisi 2011
- Faiz Zavier, dkk. 2014. Audit Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan ITIL Pada *IT Marketing & Trading (M&T)* PT.Pertamina (Persero) *Marketing Operation Region V* Surabaya.
- Fauziah. 2010. *Pengantar Teknologi Informasi*. Bandung : Muara Indah
- Khairul Anam. M, dkk. 2019. Analisis Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain *Service Operation*.
- Lesmana Hendra,dkk. Audit Infrastruktur Teknologi Informasi Berbasis ITIL V.3 Domain *Service Operation* pada FMS Departemen *Engineering* PT. Grand Indonesia. Program Studi Teknik Informatika, *School of Computing*, Telkom University, Bandung.
- Maita Idria, Sapri Akmal. 2016. Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Best Practice ITIL V3 *Service Operation* (Studi Kasus : Pustaka dan Arsip Kampar)
- Pirnnando Ahmad Yudi, dkk. Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3 pada PT PLN Tebing Tinggi.
- Mulyadi. 2012. *Auditing*. Jakarta : Salemba Empat.

- Musda. 2013. *An Introductory Overview of ITIL V3 : ITSMF*
- Putri Valia Umala. 2019. *Audit Sistem Informasi Pelayanan Taiz Menggunakan PT.Asuransi Tafakul Keluarga Cabang Palembang.*
- Romadhon Ahmad, dkk. 2018. *Mengukur Tingkat Kematangan Layanan IT dengan Framework ITIL V3 (Studi Kasus :PUSTIPANDA UIN Jakarta)*
- Sarno, Riyanti. 2009. *Audit Sistem dan Teknologi Informasi.* Surabaya : ITS Pres.
- Sugiyono. 2012 *Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif dan RAD.* Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Tony. 2013. *Manajemen Layanan Teknologi Informasi.* Surabaya : AISINDO.