

Daftar Pustaka

- Abdul Kadir. 2005. Pengenalan IT. Yogyakarta: 2005 *An Introductory Overview of ITIL V3, A High Level Overview of the IT Infrastructure*.
- Adyrbai, D., Demin, P., Griffith, A., Jouravlev, R., & Rance, S. (2021). An overview of the itil maturity model. https://euassets.contentstack.com/v3/assets/blt637b065823946b12/bltc4d875b75a1442ce/618029daa0038563ae7fdbd6/An_Overview_of_the_ITIL_Maturity_Model.pdf
- Agutter, C. (2019). Itil foundation essentials: the exam facts you need (2nd ed.). It governance pub.
- Al Arobi, M. M. U., Santosa, I., & Nurtisha, W. (2023). Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Supplier Management dan Service Level Management Menggunakan ITIL 4. *Journal E-Proceeding of Engineering*, 10(3), 1445-1446. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/19906>
- Anindita, D., R. (2023). Analisis Penilaian Risiko Layanan *Learning Management System* menggunakan Metode ITIL 4. Skripsi. Sistem Indormasi, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta.
- AXELOS Limited. (2019). *ITIL foundation: ITIL 4 edition*. TSO (The Stationery Office), ein Unternehmen von Williams Lea
- AXELOS Limited (2013). ITIL® Maturity Model . The Stationery Office, London.
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(2), 585-598. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/901>
- Herlinudinkhaji, D., & Ramadhani, L. K. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 443. <https://polgan.ac.id/jurnal/index.php/remik/article/view/12058>
- Ibrahim, A., Tahir, A., & Ratna, K. (2023). Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan dengan Slims Versi Cendana, Akasia dan Bulian. *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 3(1), 1-7. <https://ummaspul.e-journal.id/RMH/article/view/5262>

- Ilyasa, M. K., & Bisma, R. (2022). Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(1), 50-57.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/44376>
- Iswahyudi, M. S., Tahir, R., Samsuddin, H., Hadiyat, Y., Herman, H., Hamdani, D., & Ramadoan, S. (2023). *STRATEGI PERENCANAAN SUMBER DAYA MANUSIA : Mengelola dan menetapkan SDM yang Berkualitas: PT. Sonpedia Publishing Indonesia. Indonesia.*
- Kaiser, A. K. Become ITIL® 4 Foundation Certified in 7 Days.
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-1-4842-6361-7.pdf>
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1).
<https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/view/1233>
- Maharrani, Z. S., Sumirat, L. P., & Kristyawan, Y. (2024). Pengukuran Kinerja Sistem E-Learning UNITOMO Menggunakan Framework ITIL V4. *Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer*, 20(1). <http://ojs.stmik-banjarnbaru.ac.id/index.php/progresif/article/view/1811> .
- Nursalam, N., & Djaha, A. S. A. D. (2023). Pelatihan Pembuatan Kuesioner Penelitian Bagi Mahasiswa Prodi Administrasi Negara Fisip Universitas Nusa Cendana. *JDISTIRA-Jurnal Pengabdian Inovasi dan Teknologi Kepada Masyarakat*, 3(1),26 .
<https://rumahjurnal.or.id/index.php/JUDISTIRA/article/view/433>
- Peftieva, T. (2019). *ITIL Guiding Principles for Continual Improvement*, AXELOS.
<https://euassets.contentstack.com/v3/assets/blt637b065823946b12/blt53bbafe9b75e6800/61699bff3a73be248fb66a34/ITIL-guiding-principles-for-continual-improvement.pdf>
- Rakhmawati, P. U., & Farosanti, L. (2023). ANALISIS MATURITY LEVEL FRAMEWORK ITIL V3 SERVICE DESIGN TEKNOLOGI INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS PGRI WIRANEGARA. *Insand Comtech: Information Science and Computer Technology Journal*, 8(1).
http://36.88.105.228/index.php/insand_comtech/article/view/1883
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 133.
<https://core.ac.uk/download/pdf/328167759.pdf>
- Sesilia, T. R. A., Zahra, A. L., Shahita, D., Martapura, I. R., & Suryanto, T. L. M. (2022). Analisis Perbandingan COBIT 5 dan ITIL V4 Dalam Implementasi IT Governance. *Scan: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 17(1), 23. <http://www.ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/scan/article/view/3181>

- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(1), 161-162.
<http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/article/view/1375>
- Simatupang, A. R., & Nafisah, S. (2020). Analisis Proses Pada Senayan Library Information Management System (SLIMS) Cendana Berbasis Data Flow Diagram (DFD) Di Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wicana Yogyakarta. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 5(1), 6-7.
<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jupi/article/view/7217>
- Suhanda, R. D. P., & Pratami, D. (2021). RACI matrix design for managing stakeholders in project case study of PT. XYZ. *International Journal of Innovation in Enterprise System*, 5(02), 123-124.
<https://ijies.sie.telkomuniversity.ac.id/index.php/IJIES/article/view/134>
- Thomas, M. (2021). Using ITIL 4 and COBIT 2019 to create an integrated I&T framework environment. AXELOS & ISACA. <https://www.axelos.com/resource-hub/white-paper/using-til-cobit-2019-create-integrated-environment>
- Williams I. (2020). Introductory Overview of ITIL 4. The stationery office.
<https://www.itsmf.co.uk/wp-content/uploads/2020/11/Introductory-Overview-of-ITIL4.pdf>
- Zahara., & Yulhendri (2024). ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA LAYANAN TICKETING DYANDRA GLOBAL EDUTAINMENT. *Kohesi: Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(3), 81-90.
<https://ejournal.warunayama.org/index.php/kohesi/article/view/1990>
TERBARU : Ruben Filipe de Sousa Pereira (2010). A Maturity Model for Implementing
<https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/downloadFile/395142041721/Ruben%20Pereira%20-%2055414%20-%20Tese%20Mestrado>