

DAFTAR PUSTAKA

- Bata, A. R. (s.d.). Analisis Layanan Manajemen Teknologi Informasi dengan. 2017.
- Hariyanti, N. T. (2018). PEMANFAATAN PROSES PADA KERANGKA ITILv3 DALAM MENYEDIAKAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jakarta: Indeks Jakarta.
- Perdana, A. P. (2021). ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN INTERNAL PERUSAHAAN.
- Safitri, C. I. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3.
- Silva, C. M. (2011). Implementing a Request Fulfillment Process .
- Wiranti, Y. T., Saputra, H. M., Tandirau, D. B., Fiqar, T. P., Langgawan P, M. G., Ramadhani, E., & Abdullah, A. I. (2020). Managing service level for academic information system help desk for XYZ University based on ITIL V3 framework. 2020
- Raharjana, I. K., Ibadillah, I., Purbandini, & Hariyanti, E. (2018). Incident and service request management for academic information system based on COBIT.
- Galup, S., Quan, J. J., Dattero, R., & Conger, S. (2007). Information Technology Service Management.
- Safitri, C. I., & Supriyadi, D. (2021). *Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3*, 134–144.