

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. A. Evani and P. A. W, “Peningkatan Kualitas Layanan di Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi Pusdatin BSN”.
- [2] A. Millah, *Kerangka Kerja Information Technology Service Management Untuk Mengukur Tingkat Layanan Teknologi Informasi*. 2018.
- [3] S. Romadini, A. Fajar, and S. Iqbal, “Perancangan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Layanan Reseller dan Dropship Bandros menggunakan ISO 20000-1 : 2011 Area General Requirements dan Design and Transition of New or Changed Services (Studi Kasus : CV Kabita Informatika),” *Prodi SI Sist. Informasi, Univ. Telkom*, vol. 5, no. 2, pp. 3428–3435, 2018.
- [4] IT Governance Indonesia, “ITIL dan ISO 20000: Sebuah Perbandingan,” *10 October*, 2019. <https://itgid.org/itil-dan-iso-20000-sebuah-perbandingan/> (accessed Feb. 25, 2023).
- [5] R. Haerani, “Mengukur Tingkat Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi Di Perguruan Tinggi Menggunakan IT Balanced Scorecard,” *JSiI (Jurnal Sist. Informasi)*, vol. 4, pp. 25–28, 2017, doi: 10.30656/jsii.v4i0.373.
- [6] N. Ratnadhita, “Analisis Kualitas Sistem E-Learning sebagai Media Pembelajaran Online di ITTelkom Surabaya menggunakan ISO/IEC 25010,” Surabaya, 2023. [Online]. Available: https://drive.google.com/file/d/1ii5PyE8i1gZQrKv3ekkg_e2ESt7pf_8e/view
- [7] B. (Badan S. Nasional), *SNI ISO/IEC 20000-1:2018*, ISO IEC 20. Jakarta, 2019.
- [8] D. Risykiyana, M. Y. Bahtiar, and F. Sukmana, “Penilaian Standar Mutu Pada Sistem Perpustakaan Sekolah Di MTs Muhammadiyah 8 Ujungpangkah Menggunakan Standar ISO 20000 Dengan Analisis Fishbone Diagram,” *JTIM J. Teknol. Inf. Dan Multimed.*, vol. 3, no. 2, pp. 129–137, 2021.
- [9] A. N. Priyohutomo and M. N. N. Sitokdana, “Dampak Implementasi Iso/Iec 20000 Pada Perusahaan Pt. Visionet Data Internasional,” *Sebatik*, vol. 24, no. 1, pp. 29–36, 2020, doi: 10.46984/sebatik.v24i1.923.
- [10] R. Sari, “Implementasi Tata Kelola Information Technology Service Management (ITSM) Menggunakan ISO 20000 Dan Metode Balance Scorecard”(Studi Kasus: PT. PLN (Persero) TJB TB APP Malang).” Universitas Brawijaya, 2016.
- [11] PUTI ITTelkom Surabaya, “E-Learning ITTelkom Surabaya,” 2020, 2020. <https://elearning.ittelkom-sby.ac.id/> (accessed Feb. 25, 2023).
- [12] I. A. A. Kemenuh, “Peran Manajemen Layanan Akademik dalam Peningkatan Mutu Akademik Perguruan Tinggi,” *PINTU J. Penjaminan*

Mutu, vol. 1, no. 1, 2020.

- [13] R. Linardi, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Online Shop R1_Watch,” *Agora*, vol. 7, no. 1, 2019.
- [14] A. Imron, W. Cholil, and L. Atika, “Perancangan Helpdesk Sistem Model Berbasis Itil Versi 3 Domain Problem Management Dan Incident Management,” *J. Inform. Glob.*, vol. 11, no. 1, 2020.
- [15] Organisation Internationale De Normalisation, “ISO/IEC 20000-1:2018 Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements,” *Published*, 2018. <https://www.iso.org/standard/70636.html> (accessed Feb. 09, 2023).
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2015th ed. Bandung: CV. Afabeta, 2017.
- [17] F. Fiantika, *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revi., no. March. PT. Remaja Rosdakarya, 2022. [Online]. Available: <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- [18] J. W. Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design*, Fourth Edi. 2018.
- [19] H. F. A. and S. E. Sohail Aslam1, Maqsood Ahmad2, “SOTK ITTS,” vol. 7, no. 2, pp. 1–18, 2021, [Online]. Available: http://www.joi.isoss.net/PDFs/Vol-7-no-2-2021/03_J_ISOSS_7_2.pdf
- [20] NQA, “NQA Global Certification,” 2022, 2022. <https://www.nqa.com/en-gb/about-us> (accessed Aug. 11, 2022).
- [21] R. Fitriya, “Implementasi Tata Kelola Information Technology Service Management (ITSM) menggunakan ISO 20000 dan Metode Balance Scorecard,” *Repos*, no. ITSM, 2017.