

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz Mauliawati (2010). Perancangan Information Technology Service Management Menggunakan ISO 20000 Pada Universitas Terbuka
- Aslihatul Millah (2018). Kerangka Kerja Information Technology Service Management Untuk Mengukur Tingkat Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ISO 20000
- Achmad R.Vijiyanto, Dkk (2013). Manajemen Risiko Teknologi Informasi: Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa
- Dedy Douglas, Dkk (2015). Analisis Kesenjangan Pelayanan Terhadap Perpustakaan Universitas Diponogoro
- Euis Nurul Rachman (2018). Perancangan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Layanan Reseller dan Dropship Menggunakan ISO 20000-1:2011 Area Service Delivery Process Bandros Studi Kasus CV.Kabita Bandung
- Romadini, S (2018). Perancangan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Layanan Reseller dan Dropship Menggunakan ISO 20000-1:2011 Area Service Managemen General Requirement System and Transition Of New Changed Service Bandros Studi Kasus CV.Kabita Bandung
- Tomy Miftah, Rizky (2014) Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Sumber Belajar Mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fajar Arfan, Dkk (2015). Penilaian dan Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan Teknologi Informasi Domain Service Operation Berdasarkan ISO 20000, ISO 15504 dan ITIL v3 Di Direktorat Sistem Informasi Telkom University

- Luki Aisha Kusuma W., Dkk (2016) Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL v3 Domain Service Transition dan Service Operation Di Pemerintahan Kota Bandung
- Fikrotun Nadiyya, (2016), Dkk (2016) Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL v3 Domain Service Design Di Pemerintahan Kota Bandung
- Dr. Dedi Rianto Rahadi, (2007) Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Sektor Publik
- Letisya Soumeru, Dkk (2016) Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.3 Domain Service Operation (Studi Kasus : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Semarang)
- ITIL *Official Publisher* (2011), *The Official Introduction to the ITIL Service Strategy* , United Kingdom. Dipublikasikan oleh The Stationery Office
- Standardization, I. O. (2018) ISO/IEC 20000-1:2018 *Information Technology – Service Management Part 1 : Service Management System requirement*
- Aradea. (2013). Analisis IT Governance Pada Layanan Teknologi Informasi Perguruan Tinggi Berbasis IT Service Management. *Seminar Nasional Teknik Informatika dan Sistem Informasi*.
- Hevner, A. R. (2004). Design Science In Information System Research. *Design Science In Information System Research*, 1-32.
- Wibisono.B Dkk (2015). Framework Dan Dukungan IBM Terhadap Perkembangan ITIL. Binus University
- Standardization, I. O. (2018). ISO/IEC 31000 *Risk Management*. Switzerland: ISO.
- Dr. Richardus Eko (2000), Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

Fahrudin Salim, (2017), Pengaruh Information Technology Service Management (ITSM) terhadap Kinerja Industri Perbankan

FRI, (2009), Bahan Workshop Analisis Kesenjangan, *Roadmad* dan *Gap Analysis*

Understanding the requirements of ISO/IEC 20000-1:2011 and ISO/IEC 20000-1:2018 (2018 BSI.Group)