

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M. A., Mulyana, R. D., & Mulyawan, A. (2019). Perbandingan Cobit 2019 Dan Itil V4 Sebagai Panduan Tata Kelola Dan Management It. *Jurnal Computech & Bisnis*, 13(2), 100–105.
- Arifudin, O. (2020). Manajemen Perguruan Tinggi Era Revolusi 4.0 Dalam Meningkatkan Daya Saing Perguruan Tinggi Nasional. *Jurnal Al -Amar (Ekonomi Syariah, Perbankan Syariah, Agama Islam, Manajemen Dan Pendidikan)*, 2(1), 1–8.
- Arifudin, O., Mayasari, A., & Ulfah, U. (2021). Implementasi *Balanced Scorecard* dalam Mewujudkan Pendidikan Tinggi World Class. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 5(2), 767-775.
- Aditya, M. A., Mulyana, R. D., & Mulyawan, A. (2019). Perbandingan Cobit 2019 Dan Itil V4 Sebagai Panduan Tata Kelola Dan Management It. *Jurnal Computech & Bisnis*, 13(2), 100–105.
- Arofah, N., Sholih, & Nisafani, A. S. (2012). Penyusunan IT balanced Scorecard untuk pengukuran kinerja divisi IT di Pertamina UPMS V surabaya. *Jurnal Teknik POMITS*, 1(2), 1–9.
- Bairizki, A. (2021). Manajemen Perubahan. Bandung : Widina Bhakti Persada.
- Darmawan, D., & Wijaya, A. F. (2022). Analisis dan Desain Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 pada PT. XYZ. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v3i1.139>
- Dharma, I. G. M. S., Sasmita, G. M. A., & Putra, I. M. S. (2021). Evaluasi dan Implementasi Tata Kelola TI Menggunakan COBIT 2019 (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan). *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer*, 2(2), 354–365.
- Handoko, Catherine, & Riche. (2019). Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Perusahaan ABC Menggunakan IT Balanced Scorecard dan Btriplee Framework. *Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Komputer*, 3(1), 323–328. <https://doi.org/10.30865/komik.v3i1.1608>
- Haryani, L., & Hidayah, I. (2014). It Balanced Scorecard Dan Implementasinya Dalam Penyelarasan Ti Dengan Strategi Bisnis. *AMIKOM OJS Journal*, 7–12.
- Hidayanto, A. N., Ahmadin, Y., & Jiwanggi, M. A. (2010). Pengukuran Tingkat Dukungan Teknologi Informasi Pada Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi, Direktorat Jenderal Pajak Dengan Menggunakan IT Balanced Scorecard. *Journal of Information System*, 6(2), 117–125.
- ISACA. (2018). Governance and Management Objectives. In *COBIT® 2019 Framework*. <https://www.isaca.org/resources/cobit>
- Izazi, R. A. N. T. (2021). *PEMBUATAN MODEL IT BALANCED SCORECARD*.
- Jones, D. L. (2006). Balanced Scorecards. *ACSM's Health & Fitness Journal*, 10(2), 28–31. <https://doi.org/10.1097/00135124-200603000-00010>

- Kaplan, S. Robert, dan David, P. Norton, (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*, Edisi satu, Boston, United States of America: Harvard Business School Press
- Maskur, M., Adolong, N., & Mokodongan, R. (2017). Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Di Bpmpstsp Bone Bolango. *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 8(2), 109–126.
- Maula, K., & Ghozali, K. (2012). Evaluasi Kinerja IT pada PT . XYZ menggunakan IT Balanced Scorecard. *Jurnal Teknik POMITS*, 1(1), 1–6.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. (edisi ke-2). Jakarta: Salemba Empat.
- Nadeak, B. (2020). *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Saleh, M., Yusuf, I., & Sujaini, H. (2021). Penerapan Framework COBIT 2019 pada Audit Teknologi Informasi di Politeknik Sambas. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 7(2), 204.
<https://doi.org/10.26418/jp.v7i2.48228>
- Sari, F. D. F. (2020). *Pengukuran Loyalitas Konsumen Dengan Menggunakan Metode Net Promoter Score Pada Perusahaan Platform Digital*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Sativa, V. O. (2019). *Tingkat Loyalitas Wisata Belanja di Kawasan Cihampelas Menggunakan Net Promoter Score*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Setiawan, H., & Mustofa, K. (2013). Metode Audit Tata Kelola Teknologi Informasi di Instansi Pemerintah Indonesia. *JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*, 15(1), 1–16.
- Sewell, W., Mason, R. B., & Venter, P. (2017). Socio-economic developmental strategies as retail performance indicators: A balanced scorecard approach. *Development Southern Africa*, 34(3), 365–382.
- Sigiro, N., & Ida, A. M. E. M. G. (2018). AN ANALYSIS OF BALANCED SCORECARD AS TOOL OF MEASUREMENT PERFORMANCE AT THE BANK OF BENGKULU. *Management Insight*, 13(1).
- Simarmata, B. T. (2019). Mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan Net Promoter Score pada PT. BPD Jawa Barat dan Banten, Tbk. Cabang Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 3(2), 257–264.
- Supriyadi, D., Safitri, S. T., Nisa, R., Amriza, S., & Kristiyanto, D. Y. (2022). Klasifikasi Loyalitas Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Net Promoter Score dan Machine Learning. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika*, 8(1), 38–43. <https://doi.org/10.26418/jp.v8i1.49300>
- Suryono, R. R., Darwis, D., & Gunawan, S. I. (2018). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung). *Jurnal Teknoinfo*, 12(1), 16–22.
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). *Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D ' Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)*. 26(01), 105–122.
- Utami, N. K. R. W., Bayupati, I. P. A., & Purnawan, I. K. A. (2016). Audit Capability EAM menggunakan COBIT 5 dan ISO 55002 pada Perusahaan

Kelistrikan Negara. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*.

- Van Grembergen, W. (2000). The balanced scorecard and IT governance. *ISACA Journal*, 2, 1–6. <http://cab.org.in/IT Documents/The Balanced Scorecard and IT Governance.pdf%5Cn> <http://www.isaca.org/Certification/CGEIT-Certified-in-the-Governance-of-Enterprise-IT/Prepare-for-the-Exam/Study-Materials/Documents/The-Balanced-Scorecard-and-IT-Governance.p>
- Van Grembergen, Wim, & Haes, S. De. (2005). Measuring and improving IT governance through the balanced scorecard. *Information Systems Control Journal*, 2, 1–8. <http://www.isaca.org/Certification/CGEIT-Certified-in-the-Governance-of-Enterprise-IT/Prepare-for-the-Exam/Study-Materials/Documents/The-Balanced-Scorecard-and-IT-Governance.pdf>
- Zakwan, S., Ratnawati, S., & Hidayah, N. A. (2014). *Audit tata kelola sumber daya teknologi informasi dengan kerangka kerja cobit 4.1 untuk evaluasi manajemen pada badan pengawasan keuangan dan pembangunan*.