

## DAFTAR PUSTAKA

- Blokdijk, G., & Menken, I. (2008). *Availability Management for IT Services Best Practice Handbook*. <http://www.emereo.org>
- Firmansyah, A. (2017). UPAYA PENINGKATAN SLA PADA IT SERVICE MANAGEMENT DI PT TRIKOMSEL OKE TBK BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3. *Jurnal Teknologi Pelita Bangsa*, 8(2).
- Kantor Perpustakaan, P., Kearsipan, D., Kota, D., Kepulauan, T., Rahmatia, O., Stevi, K., Sumendap, S., & Koagouw, F. V. I. A. (2016). PENTINGNYA PENGGUNAAN JARINGAN WI-FI DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PEMUSTAKA. In *Acta Diurna* (Issue 2).
- Lee, J. J., & Ben-Natan, R. (2002). *Integrating Service Level Agreements Optimizing Your OSS for SLA Delivery*.
- Nurchayyo, R., Wahyu, F., Nugroho, T., & Kristiningrum, E. (2023). *RELIABILITY, AVAILABILITY, AND MAINTAINABILITY (RAM) ANALYSIS FOR PERFORMANCE EVALUATION OF POWER GENERATION MACHINES Analisis Reliability, Availability, dan Maintainability (RAM) untuk Evaluasi Kinerja Mesin Pembangkit Listrik*.
- Rompas, P. U., Lumenta, A. S. M., Rumagit, A. M., & Sugiarto, B. A. (2022). *Implementasi OpenVPN Server Untuk Koneksi Remote Pada Perangkat Android*.
- Sajati, H., Sudaryanto, S., Iman, R., & Nugroho, S. (2022). Pengaruh Routing Protocol Switch Multilayer untuk Transfer Data Pada Jaringan Komputer. *Jurnal Nasional Teknologi Komputer*, 2(2).
- Salsabila Anandityo, A., & Tyroni Mursityo, Y. (2019). *Evaluasi Incident Management Dan Problem Management Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang Menggunakan Framework ITIL V3* (Vol. 3, Issue 10). <http://j-ptiik.ub.ac.id>

- Santoso, H., Luhur, A., Raya, J., & Selindung Baru -Pangkalpinang, S. (2012). STRATEGI MEMILIH INTERNET SERVICE PROVIDER TERBAIK UNTUK PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS: STMIK ATMA LUHUR). In *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*.
- Sholomon, Andy., Kunath, Tom., Pomerhn, Tyler., & Sautter, Don. (2011). *Enterprise network testing: the role and applications of testing in pre-deployment, migration, and post-deployment, network operations*. Cisco Press.
- Supono, S. (2020). Model Penilaian Kapabilitas Proses Layanan Service Level Agreement (SLA) Pada Cloud Computing. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 6(1), 62–71. <https://doi.org/10.34128/jsi.v6i1.209>
- The Stationary Office. (n.d.). *ITIL V3 - Service Design*.
- Ubiquiti Networks. (n.d.). *Unifi Enterprise System Controller User Guide*.
- Widjajarto, A., Lubis, M., & Yunan, U. (2019). Architecture model of information technology infrastructure based on service quality at government institution. *Procedia Computer Science*, 161, 841–850. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.191>
- Wikan Wicaksono, B., Supriyanto, A., & Mirza Maulana, Y. (2016). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN PEMEMLIHARAAN ACCESS POINT PADA REGIONAL OPERATION CENTER PT TELKOM INDONESIA DIVISI REGIONAL V. In *JSIKA* (Vol. 6, Issue 7).
- Yuliana, & Purnama, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO. Titian Mas Cabang Bima. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN BISNIS*, 4(2).
- Zidane, M. A., Baidlowi, I., & Purnomo, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen

Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto. *Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 1(5), 121–134.