

## DAFTAR PUSTAKA

- Bob Wibisono, R. A. (2015). Framework Dan Dukungan IBM Terhadap Perkembangan ITIL. *Framework Dan Dukungan IBM Terhadap Perkembangan ITIL*.
- BSNi. (2011). ISO/IEC 20000-1 Information Technology-Service Management. In BSNi, *ISO/IEC 20000-1 Information Technology-Service Management* (p. Part 1: Service Management System Requirements). Switzerland: BSNi.
- BSNi. (2012). ISO/IEC 20000-2 Information Technology-Service Management. In BSNi, *ISO/IEC 20000-2 Information Technology-Service Management* (p. Part 2: Guidance on the Application of Service Management Systems). Switzerland: BSNi.
- Disterer, G. (2012). Why Firms Seek ISO 20000 Certification - A Study Of ISO 20000 Adoption. *European Conference On Information Systems (ECIS)*.
- Fajri Arfan, T. K. (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. *e-Proceeding Engineering*.
- Gilang M. Husein, R. V. (2015). Analisis Manajemen Resiko Teknologi Informasi Penerapan Pada Document Management System Di PT Jabar Telematika (JATEL). *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*.
- Irmawati, D. (2015). Pemanfaat E-Commerce Dalam Dunia Bisnis. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*.
- Luki Aisha Kusuma Wardani, M. S. (2016). Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Transition Dan Service Operation Di Pemerintahan Kota Bandung. *e-Proceeding Engineering*.
- Mauricio Marrone, P. D. (2011). Impact IT Service Management Frameworks On The IT Organization. *Bise-Research Paper*.
- Monica, V. D. (2014). ISO/IEC 20000: An IT Service Management Standard. In V. D. Monica, *ISO/IEC 20000: An IT Service Management Standard* (pp. 6-22). Oxford University Press: Universitas Ma Chung Malang.
- Ramadhan, L. F. (2017). Analisis Dan Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Lembaga Keuangan Mikro Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Deliver, Service

- and Support (DSS) dan Monitor, Evaluate and Assess (MEA) (Studi Kasus: PT Sarana Jabar Ventura)*. Bandung: Luthfi Fadlullah Ramadhan.
- Ratna, H. P. (2012). *IT Risk Assessment Di Biro Administrasi Kemahasiswaan Dan Alumni (BAKA) Universitas Kristen Petra. IT Risk Assessment Di Biro Administrasi Kemahasiswaan Dan Alumni (BAKA) Universitas Kristen Petra.*
- Santi Cost, M. C. (2013). *Implementing ISO 20000: Proposals From Learned Lessons. TMQ-Techniques Mtehodologies And Quality.*
- Saputro, T. (2015). *Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Standar ISO 20000 Di Rektorat Sistem Informasi Universitas Telkom (Studi Kasus: Layanan Human Resources Information System). Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Standar ISO 20000 Di Rektorat Sistem Informasi Universitas Telkom (Studi Kasus: Layanan Human Resources Information System).*
- Shervita Amalia Putri, E. D. (2015). *Evaluasi Tingkat Kesiapan Service Design Menggunakan IT Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 Pada PT Fajar Mas Murni Bekasi (Studi Kasus: Aplikasi AS400). e-Proceeding of Engineering.*
- Siregar, T. F. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Dan Kegagalan Penerapan Sistem Informasi Persero*. In T. F. Siregar, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Dan Kegagalan Penerapan Sistem Informasi Persero* (p. 6). Bogor: Teti Filantri Siregar.
- Tugiman, H. (2000). *Pengantar Audit Internal*. Bandung: Hiro Tugiman.
- Yuslan Kurniawan, S. A. (2013). *IT Assesment*. Jakarta: Prisca.