

DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, S. D. (2014). Penilaian Tingkat Kesiapan dan Implementasi Layanan Teknologi.
- Assegaff, A. (2018). PERENCANAAN INFORMATION TECHNOLOGY INCIDENT MANAGEMENT MENGGUNAKAN ITIL V3 PADA PT. TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA.
- AXELOS.Ltd. (2013). *ITIL : The Basics*. Norwich: The APM Group and The Stationery Office.
- Commerce, O. o. (2007). *ITIL: Service Operation*. London: The Stationery Office.
- Designer, B. (n.d.). *The Difference Between Key Performance Indicators (KPIs)*. Retrieved from BSC Designer: www.bscdesigner.com
- Figula, D. (2019). Proposal of IPC (Incident, Problem and Change) Management Optimization after Transformation from Distributed Infrastructure to Cloud solution.
- Gunawan, H. (2019). Strategic Management for IT Services Using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Framework.
- Irawan, M. S. (2018). IMPLEMENTATION OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT IN MANUFACTURING COMPANIES USING ITIL VERSION 3 DOMAIN SERVICE STRATEGY CASE STUDY: PT ALBASIA NUSA KARYA.
- ITSMF. (2007). *An Introductory Overview of ITIL V3*. The UK Chapter of the itSMF.
- Pranatawijaya, V. H. (2019). Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman.
- Prasetya, C. D. (2018). PERENCANAAN INFORMATION TECHNOLOGY PROBLEM MANAGEMENT BERDASARKAN ITIL V3 PADA RSU HAJI SURABAYA.
- PT. Transportasi Jakarta. (2017). *Tentang Layanan Bus Transjakarta*. Retrieved from TransJakarta: <https://transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/layanan-bus/transjakarta/>
- PT. Transportasi Jakarta. (2020). *No. Dok. PS-TJ-DT.04.01-01*. Jakarta: PT. Transportasi Jakarta.
- PT. Transportasi Jakarta. (2020). *No. Dok. PS-TJ-DT.04.02-01*. Jakarta: PT. Transportasi Jakarta.
- PT. Transportasi jakarta. (2020). *No. Dok. PS-TJ-DT.04.02-02*. Jakarta: PT. Transportasi Jakarta.
- PT. Transportasi Jakarta. (2020). *No. Dok. PS-TJ-MD.01.01-07*. Jakarta: PT. Transportasi Jakarta.
- PT. Transportasi Jakarta. (2020). *Sejarah PT. Transjakarta*. Retrieved from TransJakarta: <https://transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/sejarah/>
- PT. Transportasi Jakarta. (n.d.). *Struktur Organisasi PT. Transjakarta*. Retrieved from TransJakarta: <https://transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/struktur-organisasi/>
- Putra, S. P. (2016). ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN TI PADA DOMAIN SERVICE OPERATION DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3.
- Putri, S. A. (2015). Evaluasi Tingkat Kesiapan Service Design menggunakan IT Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 pada PT Fajar Mas Murni Bekasi (Studi kasus : Aplikasi AS400).

Sihombing, O. P. (2019). ANALISIS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PENDAFTARAN TANAH SISTEMATIS LENGKAP (PTSL) MENGGUNAKAN ITIL V3.

Zailina, M. (2020). PERANCANGAN SERVICE LEVEL AGREEMENT PADA LAYANAN IRAISE BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3.