

## Daftar Pustaka

- [1] A. Muchsinul, H. Malik, A. Rachmadi, and A. R. Perdanakusuma, "Evaluasi Manajemen dan Tatakelola Teknologi Informasi pada Dinas Kominfo Kota Malang dengan menggunakan Framework Cobit 2019," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 12, pp. 5437–5448, 2021.
- [2] L. Lubna, A. H. Muhammad, and A. Purwanto, "Identifikasi Level Tata Kelola Ti Dan Penilaian Tingkat Capability Level Menggunakan Cobit 2019," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 8, no. 3, pp. 815–827, 2023, doi: 10.29100/jipi.v8i3.3947.
- [3] N. Fithriana and S. Silmia, "Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri Untuk Menunjang Kualitas Pelayanan Publik," *J. Inov. Ilmu Sos. dan Polit.*, vol. 2, no. 1, p. 19, 2020, doi: 10.33474/jisop.v2i1.4998.
- [4] B. Nurhab, "Jurnal Bingkai Ekonomi," *J. Bingkai Ekon.*, vol. Vol 5, no. No 2, pp. 16–26, 2020.
- [5] D. Puswiartika, Z. R. Hinduan, M. Sulastiana, and D. Harding, "Measuring Customer-Oriented Organizational Citizenship Behavior on the Employees of Railway Transportation Service Provider," *Binus Bus. Rev.*, vol. 10, no. 2, pp. 105–112, 2019, doi: 10.21512/bbr.v10i2.5277.
- [6] S. Ayuni and Dinalestari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Penumpang Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Penumpang Kereta Api Kaligung Relasi Semarang-Tegal)," 2019.
- [7] M. M. Purba, "PEMESANAN TIKET KERETA API ONLINE (E-Ticketing) MENGGUNAKAN APLIKASI KAI Access," *J. Sist. Inf. Univ. Suryadarma*, 2014, doi: 10.35968/jsi.v6i2.324.
- [8] Syinsyina Arifa, R. Isnanto, and R. Kridalukmana, "Analysis of University Helpdesk Information Technology Governance Using Cobit 2019 and Fuzzy Ahp," *J. Teknol. Inf. Univ. Lambung Mangkurat*, vol. 8, no. 2, pp. 31–40, 2023, doi: 10.20527/jtiulm.v8i2.176.
- [9] INFORMATION SYSTEM AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION – ISACA, *Governance and Management Objectives*. 2018. [Online]. Available: <https://www.isaca.org/resources/cobit>
- [10] A. M. Fikri, H. S. Priastika, N. Octaraisya, S. Sadriansyah, and L. H. Trinawati, "Rancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 (Studi Kasus: PT XYZ)," *Inf. Manag. Educ. Prof. J. Inf. Manag.*, vol. 5, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.51211/imbi.v5i1.1410.
- [11] A. S. Sukanto, H. Novriando, and A. Reynaldi, "Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 (Studi Kasus: UPT TIK Universitas Tanjungpura Pontianak)," *J. Edukasi dan Penelit. Inform.*, vol. 7, no. 2, p. 210, 2021, doi: 10.26418/jp.v7i2.47859.
- [12] G. L. Wulung *et al.*, "Gizela Lidya Wulung - Implementasi COBIT 5 DSS untuk mengukur kematangan Dinas KOMINFO kota Manado (1)," pp. 1–8.
- [13] R. Diniharianti, E. Darwiyanto, and S. Widowati, "Audit Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual ( Studi Kasus : Website Psmpt Paramita Mataram )," vol. 5, no. 3, pp. 7621–7630, 2018.
- [14] Sujarwoto, "Analisis dan Interpretasi Data Kuantitatif dalam Riset Administrasi Publik," *Pustaka. Ut*, p. 91, 2023, [Online]. Available: <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/DAPU6210-M1.pdf>
- [15] Ismi Zakiyah and Gallis Nawang Ginusti, "Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo," *J. Multidisiplin Madani*, vol. 2, no. 5, pp. 2095–2110, 2022, doi: 10.55927/mudima.v2i5.313.
- [16] R. S. Anwar, S. Ikhwan, and N. Khojin, "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei)," *AURELIA J. Penelit. dan Pengabd. Masy. Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 88–95, 2022, doi: 10.57235/aurelia.v1i1.34.
- [17] C. S. I. Kai, "CSI KAI 2022 – Daop dan Divre," 2022.
- [18] N. Kinanti, A. Putri, and A. Dwi, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 2, pp. 78–84, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/39730%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>
- [19] P. H. P. Dan, M. Pada, C. V Dunia, and T. Mandiri, "ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA INVENTORI GUDANG BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN," vol. 16, no. 2, pp. 40–52, 2023.
- [20] A. Jannah, A. M. Meuraxa, and A. Azzahrah, "Web Based E-Commerce System Design at EXO Shop Using The Waterfall Method," *Hanif J. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–5, 2023, doi: 10.56211/hanif.v1i1.3.