



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. and Shamsudin, Z. M. (2013) ‘Systematic Approach to Successful Implementation of ITIL’, *Procedia Computer Science*. Elsevier B.V., 17, pp. 237–244.
- Arfiandi, F., Pudjiantoro, T. H. and Wahana, A. (2016) ‘Teknologi Informasi Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil)’, 2016(Sentika), pp. 18–19.
- Cartlidge, Alison, dkk. “*An Introductory overview of ITIL® V3.*“ The UK Chapter of the itSMF (2007)
- Diana TY dan Diana A (2010) Analisis pengelolaan TI PT X Menggunakan ITIL V3, Service Operation, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Marantha Bandung.
- Hanif, Iqbal. (2016) Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 4.1 (Studi Kasus: Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru). Laporan Skripsi. Jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Musda. *An Introductory Overview of ITIL V3. A High Level Overview of the IT Infrastructure Library. Ebook.*
- Orand, B, 2011. *Foundation of IT Service Management with ITIL 2011. USA: ITILYaBrady.*
- Rachmi, Annisa. Dkk (2014) Pembuatan SOP *Service Desk* Berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 dengan menggunakan Metode analisis GAP Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ, Tangerang) Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya.
- Rinjani, Muhammad Angga, 2013. “Implementasi *Problem Management* berdasarkan framework ITIL versi 3 (studi kasus BISKOM UAD).” Skripsi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta
- Sakti, Kresna Anggi. (2014) Analisis Tingkat Kematangan Sistem *Service Desk* Kepegawaian Berdasarkan *Framework ITIL* Versi 3 Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro Semarang
- Tri Mardiani Gentisya, 2014. “Perancangan Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi pada PT X menggunakan Cobit 4.1 dan ITIL v.3.” Tesis program studi magister Sistem Informasi pada Universitas Komputer Indonesia.
- Uddin Badie, 2014. “Evaluasi Penerapan Manajemen Layanan TI Menggunakan Kerangka Kerja IT *Infrastructure Library* (ITIL) Studi Kasus: PT.

Telkom.”Tesis Program Studi Magister Sistem Informasi pada Universitas Komputer Indonesia.

Inixindo, “*Continuous Learning, Keep Up To Date*” , ITIL V3 A Management Guide. Book.

Best Practice Management ITIL V3 Service Strategy. 2011. *Ebook*. The Stationery Office.

Best Practice Management ITIL V3 Service Design. 2011. *Ebook*. The Stationery Office.

Best Practice Management ITIL V3 Service Transition. 2011. *Ebook*. The Stationery Office.

Best Practice Management ITIL V3 Service Operation. 2011. *Ebook*. The Stationery Office.

Best Practice Management ITIL V3 Continual Service Improvement. 2011. *Ebook*. The Stationery Office.

ITGI (2007) *Framework Control Objectives Management Guidelines Maturity Models*.

ITOP.<https://wiki.openitop.org/doku.php> [Di akses tanggal 12 desember 2016].

“*Definition Service Desk*” [Online].

Available: <http://searchwindowserver.techtarget.com/definition/service-desk>. [Diakses September 2016].

“IT & E-Governance,” [Online].

Available: <http://www.stqc.gov.in/content/it-service-management-itsm>. [Diakses 20 August 2016].

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.