

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, A. P. (2014). *Proyek Membangun Website Berbasis PHP dengan Codeigniter*. Yogyakarta: Lokomedia.
- Britain, G. (2007). *Office of Government Commerce Service Operation (Vol. 4)*. The Stationery Office.
- Cahyaningtyas, A., Rahardja, Y., & Fritz, A. (2012). Audit Sistem Informasi dengan ITIL Version 3 Sub Domain Service Desk, Incident Management dan Problem Management di Bidang Keuangan dishubkombudpar Kota Salatiga. *Jurnal Teknologi Informasi-Aiti* , 175-176.
- Dharwiyanti, S., & Wahono, R. S. (2003). Pengantar Unified Modeling Language (UML). *Ilmu Komputer* .
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI.
- Kasiman, P. (2006). *Aplikasi WEB dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: ANDI.
- Kusrini, M., & Kom, M. (2007). *Strategi Perancangan dan Pengelolaan Basis Data*. Yogyakarta: Andi Offset.
- M.Rudyanto, A. (2012). *Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Maita, I., & Sapri, A. (2016). Analisa Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Best Practice ITIL. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* .
- Nugroho, E., Winarno, W. W., & Budiyo. (2012). Implementasi ITIL V3 Framework pada perancangan Aplikasi Service Desk Management Berorientasi User. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)* , 1.
- Office of Government Commerce. (2011). *The IT Infrastructure Library An Introductory Overview of ITIL® V3*. London: The Stationery Office.
- Prahasta, E. (2014). *Sistem Informasi Geografis Konsep-Konsep Dasar (Perspektif Geodesi & Geomatika)*. Bandung: Informatika Bandung.
- Pratama, I. A. (2014). *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Bandung: Informatika.
- Putri, E. S. (2015). Peran Public Relations dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

- Santoso, H. (2014). *Helpdesk System berbasis OOP dan PDO dengan PHP*. Yogyakarta: Lokomedia.
- Sidik, B. (2012). *Framework Codeigniter*. Bandung: Informatika.
- Sukanto, R. A., & Shalahuddin, M. (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Taylor, Ginger;East Carolina University. (2012). *Running Head: ITIL v3 Improves information security management*. ICTN 6823.
- Troyer, O. D., Casteleyn, S., & Plessers, P. (2008). *WSDM: Web semantics design method*. In *Web engineering: Modelling and implementing web applications*. London: Springer.
- Winarno, Edy, & Zaki, A. (2014). *Pemrograman Web Berbasis HTML5, PHP, dan JavaScript*. Jakarta: Elex Media Kumpotindo.
- Yulianingsih. (2011). Rancangan Tata kelola Servicedesk berbasis Information Technology Infrastruktur Library. *Jurnal Ilmiah Faktor Exacta* .

