

DAFTAR ISI

HALAMAN_SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
B. Penelitian Sebelumnya	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian (Bila Ada)	29
B. Metode Pengumpulan Data	29
C. Alat dan Bahan	32
D. Konsep Penelitian	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Evaluasi Pelayanan TI <i>Service Operation</i>	36

B. Temuan & Rekomendasi	47
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

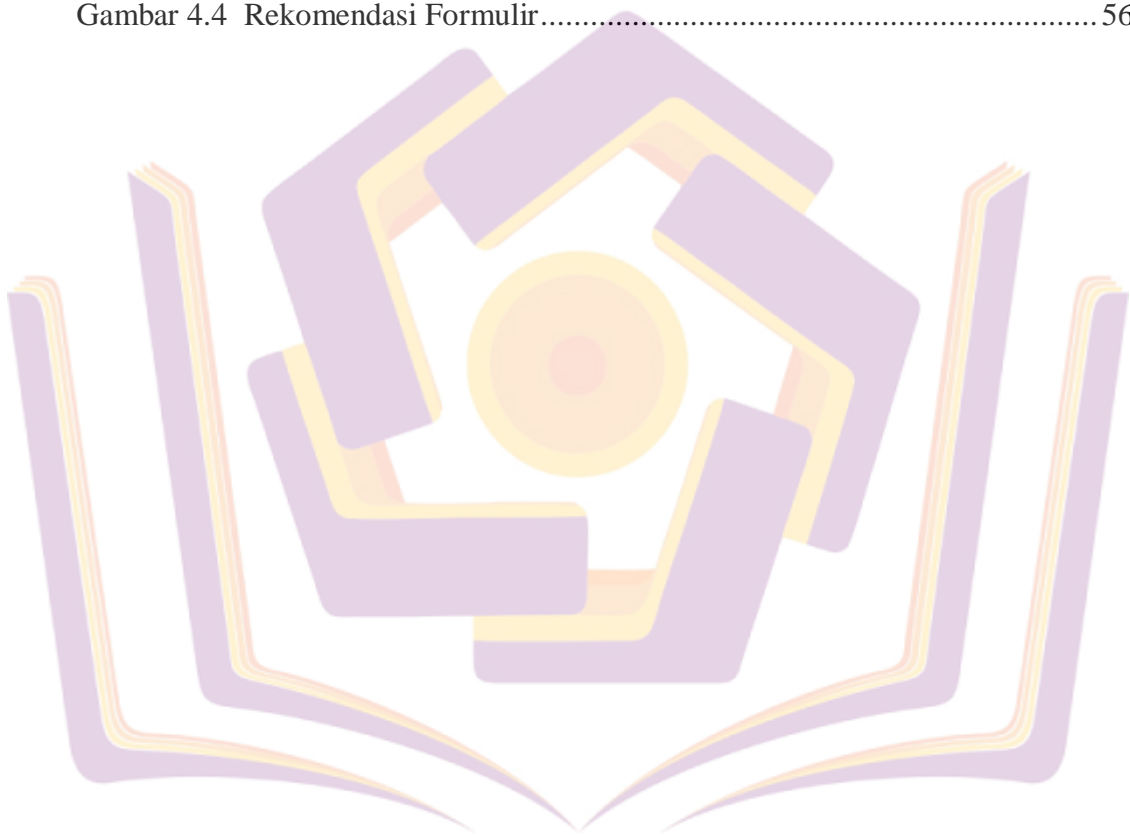


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 4.1 Jawaban dan Skor.....	36
Tabel 4.2 Tabulasi Responden Hasil Kuesioner.....	37
Tabel 4.3 Kuesioner <i>Event Management</i>	38
Tabel 4.4 Kuesioner <i>Incident Management</i>	40
Tabel 4.5 Kuisoner <i>Problem Management</i>	42
Tabel 4.6 Kuisoner <i>Request Fullfilment</i>	43
Tabel 4.7 Kuisoner <i>Access Management</i>	45
Tabel 4.8 Hasil <i>Maturity Level</i>	47
Tabel 4.9 Temuan dan Rekomendasi <i>Event Management</i>	48
Tabel 4.10 Temuan dan Rekomendasi <i>Incident Management</i>	50
Tabel 4.11 Temuan dan Rekomendasi <i>Problem Management</i>	53
Tabel 4.12 Temuan dan Rekomendasi <i>Request Fulfillment</i>	54
Tabel 4. 13 Temuan dan Rekomendasi <i>Access Management</i>	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Infrastructure Library</i>	14
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	33
Gambar 4.1 <i>Maturity Level</i>	46
Gambar 4.2 Rekomendasi Lembar Monitoring.....	49
Gambar 4.3 Rekomendasi Struktur Organisasi	52
Gambar 4.4 Rekomendasi Formulir.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara

Lampiran 2 Lampiran Kuesioner dan Tabulasi Kuesioner

Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 Surat Telah Melakukan Penelitian

