

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.4 Batasan Masalah	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Dasar Teori.....	8
2.2.1 ITIL v3.....	8
2.2.2 Service Operation	11
2.2.3 E-Learning IT Telkom Surabaya	13
BAB 3 METODOLOGI.....	14
3.1 Prosedur Penelitian	14
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	15
3.1.2 Studi Literatur	15
3.1.3 Pembuatan Instrumen Pertanyaan.....	15
3.1.4 Pengumpulan Data.....	16
3.1.5 Pengolahan Data	16
3.1.6 Kesimpulan dan Saran	16
3.2 Metode yang Digunakan	16
3.2.1 Pengumpulan Data.....	16
3.2.2 Pengolahan Data	19
3.3 Jadwal Pelaksanaan.....	21
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Hasil penelitian.....	23

4.1.1	Hasil Kuesioner	23
4.1.2	Uji Validitas.....	37
4.1.3	Uji reliabilitas	40
4.1.4	Demografis Responden.....	42
4.1.5	Analisis Deskriptif	48
4.2	Pembahasan.....	75
4.2.1	Rekomendasi Perbaikan.....	76
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93
Lampiran 1.	Dokumentasi Permasalahan E-Learning	93
Lampiran 2.	Share Kuesioner.....	94
Lampiran 3.	Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 4.	Data Kuesioner	98
BIODATA PENULIS	100