

## DAFTAR GAMBAR

1.1	Komponen IT Services menurut ITIL .....	17
1.2	Grafik Jumlah <i>Job</i> .....	18
1.3	Grafik Jumlah <i>Service Request</i> di IT PT. Telkomsel .....	19
1.4	Grafik Frekuensi Dari Kelompok Gangguan Sistem.....	20
1.5	Grafik Jumlah Transaksi Pelanggan .....	21
2.1	<i>Service Request Management Lifecycle</i> .....	31
2.2	Proses <i>Service Request Management</i> .....	33
2.3	Bagan Kerangka Pemikiran .....	42
3.1	Tahapan Penelitian .....	53
4.1	Hasil Test Score Model 1 Pada Aplikasi <i>Orange</i> .....	75
4.2	Hasil Test Score <i>System Disruption</i> -> <i>Urgency</i> .....	78
4.3	Hasil <i>Confusion Matrix</i> Model 2 Dengan Metode <i>Logistic Regression</i> .....	78
4.4	Hasil <i>Confusion Matrix</i> Model 2 Dengan Metode <i>Neural Network</i> .....	79
4.5	Hasil <i>Confusion Matrix</i> Model 2 Dengan Metode <i>Random Forest</i> .....	79