

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	14
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	14
1.1.1. Profil Perusahaan.....	14
1.2. Latar Belakang Penelitian.....	16
1.3. Perumusan Masalah.....	23
1.4. Pertanyaan Penelitian	24
1.5. Tujuan Penelitian.....	24
1.6. Manfaat Penelitian.....	25
1.6.1. Manfaat Teoritis	25
1.6.2. Manfaat Praktisi.....	25
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	26
1.8 Sistematika Penulisan.....	26
BAB II.....	28
2.1. Tinjauan Pustaka.....	28
2.1.1. Information Technology Infrastructure Library (ITIL).....	28
2.1.2. IT Service Management	29
2.1.3. Pengertian Gangguan Sistem.....	34
2.2. Penelitian Terdahulu.....	37
2.3. Kerangka Penelitian.....	42
2.4. Hipotesis Penelitian	43
BAB III.....	44
3.1. Karakteristik Penelitian.....	44
3.2. Operasionalisasi Variabel	45
3.3. Populasi dan Sampel.....	50

3.3.1. Populasi	50
3.3.2. Sampel	51
3.4. Tahapan Penelitian.....	52
3.4.1. Lokasi dan Objek Penelitian.....	54
3.4.2. Waktu dan Periode Penelitian	54
3.5. Data Set Penelitian.....	54
3.6. Pengukuran Variabel	54
3.7. Teknik Analisis Data	55
3.7.1. Regresi Logistik.....	55
3.7.2. Prediksi dan Penilaian Analisa	56
3.7.2.1. <i>Random Forest</i>	57
3.7.2.2. <i>Neural Network</i>	57
BAB IV.....	61
4.1 Hasil Penelitian	61
4.1.1. Pengaruh <i>Service Categorization</i> Dan <i>Symptom Group</i> Terhadap <i>System Disruption</i>	61
4.1.2. Pengaruh <i>System Disruption</i> terhadap <i>Urgency</i>	73
4.1.3. Prediksi Dari Kelompok <i>System Disruption</i>	74
4.1.4. Prediksi Dari Kelompok <i>Urgency</i>	77
4.1.5. Hasil Prediksi Dari Kasus Paling Kritis	80
4.2. Pembahasan	80
4.2.1. Pembahasan Pengaruh <i>Service Categorization</i> dan <i>Symptom Group</i> Terhadap <i>System Disruption</i>	80
4.2.2. Pembahasan Pengaruh <i>System Disruption</i> Terhadap <i>Urgency</i>	101
4.2.3. Pembahasan Prediksi Dari Kelompok <i>System Disruption</i>	101
4.2.4. Pembahasan Prediksi Dari Kelompok <i>Urgency</i>	106
4.2.5. Pembahasan Implementasi Prediksi Dari Kasus Paling Kritis.....	108
BAB V	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	113
5.2.1 Saran Bagi PT. Telkomsel.....	113
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116