

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Komponen/Domain ITIL V3 <i>Service Lifecycle</i> sesuai pemodelan OGC.	10
Tabel II. 2 ITIL V3 Service Operation Processes .....	11
Tabel II. 4 Bobot Penilaian Pernyataan Negatif.....	31
Tabel II. 5 Bobot Penilaian Pernyataan Positif .....	31
Tabel II. 6 Index Kategori Interval Penilaian Jawaban <i>Survey</i> .....	32
Tabel V. 1 Hasil Analisis Asesmen Layanan pada Proses Event Management.....	58
Tabel V. 2 Daftar Isian Hasil Analisis Asesmen Layanan pada Proses Event Management .....	59
Tabel V. 3 Hasil Analisis Asesmen Layanan pada Proses Incident Management.....	61
Tabel V. 4 Daftar Isian Hasil Analisis Asesmen Layanan pada Proses Incident Management .....	62
Tabel V. 5 Hasil Analisis Asesmen Layanan pada Proses Problem Management ....	64
Tabel V. 6 Daftar Isian Hasil Analisis Asesmen Layanan pada Proses Problem Management .....	65
Tabel V. 7 Hasil Analisis Asesmen Layanan Menggunakan Skala Likert .....	67
Tabel V. 8 Tabel Analisis Korelasi Proses Eksisting dengan Hasil Survey Kepuasan Pengguna .....	68