

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan dan Manfaat.....	5
1.4. Batasan Masalah.....	6
1.5. Metode Penelitian.....	7
1.6. Rencana Penelitian.....	8
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terkait.....	11
2.2. Kajian Teori.....	13
2.3. IT Service Management.....	14
2.4. Information Technology Infrastructure Library.....	16
2.5. Incident Management.....	19
2.6. Aplikasi MyTENS.....	21
BAB III.....	27
METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1. Alur Penelitian.....	27
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.3. Metode Analisis Data.....	31
3.4. Pengolahan Data.....	34
3.4.1. Pengukuran Tingkat Kematangan.....	34
3.4.2. Pemberian Bobot pada Kuesioner.....	36
BAB IV.....	38
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Pemaparan Hasil Kuisisioner dan Wawancara.....	38
4.2. Pemaparan Pengujian dan Hasil Analisis Data.....	55
4.3. Pembahasan Evaluasi dan Rekomendasi.....	57
4.3.1. Evaluasi dan Rekomendasi level Kematangan.....	57
4.3.2. Evaluasi dan Rekomendasi Keseluruhan.....	67
BAB V.....	72
KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78