

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PENGESAHAN	II
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	III
KATA PENGANTAR.....	IV
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR GAMBAR	IX
DAFTAR LAMPIRAN	X
DAFTAR ISTILAH.....	XI
INTISARI	XIII
ABSTRACT	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelittian	5
1.5. Motivasi Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Kontribusi Penelitian.....	5
1.7.1 Kontribusi Praktis	6
1.7.2 Kontribusi Teoretis.....	6
1.7.3 Kontribusi Kebijakan	7
1.8. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8
1.9. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1 <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	9
2.1.2 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	12
2.1.3 <i>Information Technology Asset Management (ITAM)</i>	14
2.1.4 <i>Agility Management</i>	17
2.2. Tinjauan Pustaka	18
2.3. Model Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Desain Penelitian.....	25
3.2. Populasi dan Sampel	25
3.3. Instrumen Penelitian	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data	31
3.5. Uji Instrumen Penelitian	32
3.5.1 Uji Validitas.....	32
3.5.2 Uji Reliabilitas	33
3.6. Teknik Analisis Data	34
3.6.1 Penghitungan Rata-Rata Tertimbang	35
3.6.2 Menghitung <i>Total Assessment Score</i>	35
3.6.3 Normalisasi <i>Total Assessment Score</i>	36
3.6.4 Konversi ke <i>ITSM Maturity Score</i>	36
3.6.5 Interpretasi Hasil	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Profil Kasus.....	38
4.2. Hasil Pengumpulan Data.....	39
4.3. Hasil Uji Model Pengukuran.....	40
4.3.1 Hasil Uji Validitas	40
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	43
4.4. Hasil Analisis Data.....	43
4.4.1 Analisis <i>IT Service Management</i>	44
4.4.2 Analisis <i>IT Asset Management</i>	47
4.4.3 Analisis <i>IT Security Management</i>	49
4.4.4 Analisis <i>Agility Management</i>	50
BAB V SIMPULAN	53
5.1. Simpulan	53
5.2. Implikasi Penelitian.....	55
5.2.1 Implikasi Praktis	55
5.2.2 Implikasi Teoretis.....	56
5.2.3 Implikasi Kebijakan	57
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	62