

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran.....	x
Intisari	xi
<i>Abstract</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Lingkup Penelitian	5
1.7 Sitematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Manajemen Operasi Jasa	7
2.1.1 Dimensi Pengukuran Kualitas Jasa dan Konsep TQS	7
2.1.2 Pengukuran Kualitas Jasa pada Perbankan	13
2.1.3 ITIL	15
2.1.4 Service Level Agreement (SLA)	19
2.2 Perencanaan Peningkatan Produktivitas Perusahaan.....	22
2.3 Manajemen dan Perbaikan Proses	23
2.4. Manajemen Ketersediaan ATM.....	23

BAB III METODA PENELITIAN.....	25
3.1 Metoda Penelitian	25
3.2 Alat Penelitian.....	26
3.3 Alur Penelitian	26
3.4 Profil Perusahaan	27
3.4.1 Struktur Organisasi	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Analisis dan Evaluasi Kinerja Manajemen Ketersediaan	32
4.2 Analisis dan Evaluasi Proses Penanganan Insiden	38
4.2.1 Proses Monitoring ATM	39
4.2.2 Proses Investigasi dan Restorasi Mesin ATM	40
4.2.3 Proses Investigasi dan Restorasi <i>Link</i> ATM	42
4.2.3 Proses Investigasi dan Restorasi Fasilitas ATM.....	43
4.3 Perbaikan Sistem Operasi ATM	46
4.3.1 Perubahan/Rekayasa pada Input	46
4.3.2 Perubahan/Rekayasa pada Proses	47
4.3.3 Perubahan/Rekayasa pada Output.....	48
4.3.4 Analisis terhadap Penetapan SLA Ketersediaan ATM	49
Bab V Kesimpulan dan Saran	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN	59