

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	ii
Persetujuan Laporan Tugas Akhir .....	iii
Pengesahan Dewan Penguji .....	iv
Pernyataan Keaslian Tugas Akhir .....	v
PernyataanPersetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis .....	vi
Ucapan Terimakasih .....	vii
Abstrak .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xvi
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Tinjauan Pustaka .....	5
2.2 Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan .....	7
2.2.1 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.3 Tata Kelola Teknologi informasi .....	12

2.3.1 Teknologi Informasi .....	12
2.3.2 Tata Kelola teknologi Informasi .....	12
2.4 Kerangka Kerja (Framework) Tata Kelola Teknologi Informasi .....	14
2.4.1 COBIT .....	14
2.5 COBIT 5 .....	15
2.5.1 Komponen COBIT 5 .....	16
2.5.2 Pemetaan COBIT 5 .....	21
2.6 Tingkat Kapabilitas .....	24
2.6.1 Indikator Pengukuran .....	27
2.6.2 Skala Penilaian .....	28
2.7 Diagram RACI Monitor, Evaluate And Assess (MEA01) .....	29
<b>Bab 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.1.1 Objek Kajian .....	31
3.1.2 Jenis Data .....	31
3.1.3 Sumber Data .....	31
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.2 Metode Analisis Data .....	33
<b>Bab 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum .....	35
4.1.1 Sejarah PT.Telkom Regional Jateng dan DIY .....	35
4.1.2 Visi dan Misi .....	36
4.1.3 Struktur Organisasi PT.Telkom Regional Jateng dan DIY .....	36
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab .....	37
4.2 Analisis dan Pembahasan .....	41

4.2.1 Hasil Pengumpulan Data .....	42
4.3 Pembahasan Tiap Level .....	45
4.3.1 Analisa Kesenjangan .....	65
4.4 Strategi Perbaikan .....	68
Bab 5 PENUTUP .....	73
5.1 Simpulan .....	73
5.2 Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN .....	90