

## DAFTAR TABEL

1.1 Performa Jasa dan Operasional di Telkomsel Tahun 2014 – 2016 .....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
2.2 Pemilihan Variabel Prediktor .....	42
3.1 Karakteristik Penelitian .....	44
3.2 Data Set .....	47
3.3 Kelompok <i>Service Categorization</i> .....	48
3.4 Kelompok <i>Symptom Group</i> .....	49
3.5 Kelompok <i>Urgency</i> .....	49
3.6 Kelompok <i>System Disruption</i> .....	50
3.7 Kualitas Regresi Berdasarkan Nilai AUC .....	58
4.1 Hasil Uji Signifikansi dari Model 1.....	61
4.2 Hasil Test Akurasi Model 1.....	61
4.3 Hasil Z Test Masalah Aktivasi Error.....	62
4.4 Hasil Z Test Masalah Kartu Atau <i>Voucher Invalid</i> .....	63
4.5 Hasil Z Test Masalah Kesalahan Billing .....	64
4.6 Hasil Z Test Masalah <i>Payment System</i> .....	65
4.7 Hasil Z Test Masalah System <i>Job Scheduling</i> .....	66
4.8 Hasil Z Test Masalah System TCASH.....	67
4.9 Hasil Z Test Masalah User Akses .....	68
4.10 Hasil Z Test Masalah Perpanjangan Masa Aktif.....	69
4.11 Hasil Z Test Sistem Mass Blokir Error .....	70
4.12 Hasil Z Test Sistem Telkomsel Poin Error.....	71

4.13 Hasil Z Test Sistem Tmenu Error.....	72
4.14 Hasil Regresi Logistik dari Model 2 .....	74
4.15 Hasil Test Akurasi Model 2.....	74
4.16 Hasil <i>Confusion Matrix</i> Dengan Metode <i>Logistic Regression</i> .....	75
4.17 Hasil <i>Confusion Matrix</i> Dengan Metode <i>Neural Network</i> .....	76
4.18 Hasil <i>Confusion Matrix</i> Dengan Metode <i>Random Forest</i> .....	76
4.19 Pembahasan <i>System Disruption</i> “Masalah Aktivasi <i>Error</i> ” .....	82
4.20 Pembahasan <i>System Disruption</i> “Masalah Kartu atau <i>Voucher Invalid</i> ” .....	84
4.21 Pembahasan <i>System Disruption</i> “Masalah Kesalahan Billing” .....	86
4.22 Pembahasan <i>System Disruption</i> “Masalah <i>Payment System</i> ” .....	87
4.23 Pembahasan <i>System Disruption</i> “Masalah Sistem <i>Job Schedulling</i> ” .....	89
4.24 Pembahasan <i>System Disruption</i> “Masalah Sistem TCASH”.....	91
4.25 Pembahasan <i>System Disruption</i> “Masalah User Akses” .....	92
4.26 Pembahasan <i>System Disruption</i> “Masalah Perpanjangan Masa Aktif” .....	94
4.27 Pembahasan <i>System Disruption</i> “Sistem Mass Blokir <i>Error</i> ” .....	96
4.28 Pembahasan <i>System Disruption</i> “Sistem Telkomsel Poin <i>Error</i> ” .....	98
4.29 Pembahasan <i>System Disruption</i> “Sistem Tmenu <i>Error</i> ”.....	99
4.30 Ringkasan Hasil Prediksi Sesuai Dengan Aktual Pada <i>System Disruption</i> .	102
4.31 Hasil <i>Confusion Matrix</i> Dengan Nilai Di Atas Atau Sama Dengan 50% ...	103
4.32 Prediksi Masalah Aktivasi <i>Error</i> vs Masalah Kesalahan Billing.....	104
4.33 Prediksi Masalah Aktivasi <i>Error</i> vs Masalah Sistem TCASH.....	104
4.34 Prediksi Masalah Aktivasi <i>Error</i> vs Masalah User Akses .....	105
4.35 Prediksi Masalah Aktivasi <i>Error</i> vs Masalah Perpanjangan Masa Aktif....	105

4.36	Prediksi Masalah Sistem Tmenu <i>Error</i> vs Masalah <i>Custom Reporting</i> .....	105
4.37	Prediksi Masalah Sistem Tmenu <i>Error</i> vs Sistem Telkomsel Poin <i>Error</i> ..	106
4.38	Prediksi Sistem Mass Blokir <i>Error</i> vs Masalah <i>Payment System</i> .....	106
4.39	Hasil Analisa Masalah Kesalahan Billing .....	107
4.40	Ringkasan Hasil Prediksi vs Aktual Pada <i>Urgency</i> .....	107
4.41	Prediksi <i>Urgency Low</i> vs <i>Critical</i> .....	108
4.42	Prediksi <i>Urgency High</i> vs <i>Critical</i> .....	109