

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data keluhan Unit SISFO Universitas Telkom tahun 2015 – 2016	3
Tabel 2.1	Referensi Penelitian	19
Tabel 2.2	Referensi Penelitian (Lanjutan)	20
Tabel 3.1	Data Primer	24
Tabel 4.1	Rencana dan Spesifikasi	32
Tabel 4.2	Perilaku	33
Tabel 4.3	Perilaku (Lanjutan)	34
Tabel 4.4	Kategori Perilaku	35
Tabel 4.5	Kategori Perilaku (Lanjutan)	36
Tabel 4.6	Kategori dan Sub Kategori Perilaku.....	37
Tabel 4.7	Kategori dan Sub Kategori Perilaku.....	38
Tabel 4.8	Skala Likert	39
Tabel 4.9	Hasil Penilaian	39
Tabel 4.10	Hasil Penilaian (Lanjutan)	39
Tabel 4.11	Hasil Penilaian (Lanjutan)	41
Tabel 4.12	Pengelompokan perilaku terpenting	41
Tabel 4.13	Pengelompokan perilaku terpenting (Lanjutan)	42
Tabel 5.1	Konversi Skala Likert	43
Tabel 5.2	Hasil Penilaian <i>Existing</i> dan Usulan	43
Tabel 5.3	Kategori dan Subkategori Perilaku	45
Tabel 5.4	Kategori dan Subkategori Perilaku (Lanjutan)	46
Tabel 5.5	Penilaian Oleh <i>Manager</i>	47
Tabel 5.6	Penilaian Oleh <i>Manager</i> (Lanjutan)	48
Tabel 5.7	Perilaku dengan nilai 5 oleh <i>Manager</i>	48
Tabel 5.8	Perilaku dengan nilai 5 oleh <i>Manager</i> (Lanjutan)	49
Tabel 5.9	Penilaian Oleh Asisten <i>Manager</i>	49
Tabel 5.10	Penilaian Oleh Asisten <i>Manager</i> (Lanjutan)	50
Tabel 5.11	Perilaku dengan nilai 5 oleh Asisten <i>Manager</i>	51

Tabel 5.12	Penilaian Oleh Staf 1	51
Tabel 5.13	Penilaian Oleh Staf 1 (Lanjutan)	52
Tabel 5.14	Penilaian Oleh Staf 1 (Lanjutan)	53
Tabel 5.15	Penilaian dengan nilai 5 oleh Staf 1	53
Tabel 5.16	Penilaian Oleh Staf 2	54
Tabel 5.17	Penilaian Oleh Staf 2 (Lanjutan)	55
Tabel 5.18	Penilaian dengan nilai 5 oleh Staf 2	55
Tabel 5.19	Penilaian dengan nilai 5 oleh Staf 2 (Lanjutan)	56
Tabel 5.20	Saturasi Perilaku	56
Tabel 5.21	Saturasi Perilaku (Lanjutan)	57
Tabel 5.22	Perilaku terpenting untuk Jabatan <i>Asisten Manager Heldesk</i> dan <i>Service Level Management</i>	57
Tabel 5.23	Perbandingan Penilaian <i>Existing</i> dan Usulan	58