



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

***PENGARUH INFORMATION TECHNOLOGY  
INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) TERHADAP  
SERVICE QUALITY DI PT. ANABATIC  
TECHNOLOGIES TBK***

**TESIS**

UNIVERSITAS  
**INDRA RANGGADARA**  
MERCU BUANA  
55313110004

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2015**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

***PENGARUH INFORMATION TECHNOLOGY  
INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) TERHADAP  
SERVICE QUALITY DI PT. ANABATIC  
TECHNOLOGIES TBK***

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Pascasarjana Pada Program Magister Teknik Industri**

**INDRA RANGGADARA**

**55313110004**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2015**

## PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Terhadap Service Quality di PT. Anabatic Technologies Tbk

Nama : Indra Ranggadara

NIM : 55313110004

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 3 Februari 2016



Direktur

Program Pascasarjana

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Teknik Industri

(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

## PERNYATAAN KEASLIAN

Penulis yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Terhadap Service Quality di PT. Anabatic Technologies Tbk  
Nama : Indra Ranggadara  
NIM : 55313110004  
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri  
Tanggal : 3 Februari 2016

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya penulis sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 3 Februari 2016



(Indra Ranggadara)

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS**

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKi yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



## KATA PENGANTAR

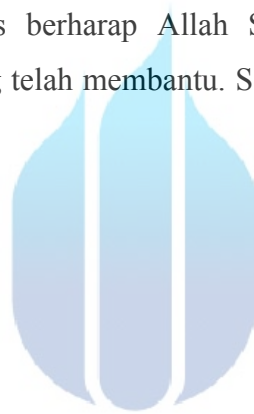
Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini yang berjudul “Pengaruh Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Terhadap Service Quality di PT. Anabatic Technologies Tbk”, dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program S-2 jurusan Magister Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Mercubuana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya laporan ini tentu tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang memberikan dukungan baik moril maupun materil, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini tanpa dukungan kalian. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Anggara Hayun, MT., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu guna memberikan bimbingan, pengarahan dengan penuh kesabaran, serta memberikan saran yang sangat berarti bagi penulis sehingga laporan tesis dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT., selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Ir. Hardiyanto Irdiastadi, MSIE., Ph.D., selaku Sekretaris Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Kedua orang tua aku, yang sampai saat ini selalu mendoakan.
5. Istriku tercinta Virna Estriana yang selalu memberikan semangat, motivasi dan selalu mendampingi setiap harinya.
6. Teman-teman angkatan MTI 13 dan MTI 14 kelas Sabtu Meruya yang telah membantu dan mendukung penulisan laporan ini.

7. Teman-teman tim PT. Anabatic Technologies Tbk khususnya untuk Ibu Hendrasa Lea selaku Associate Director dan Bapak Rio Rendi selaku Departemen Head PRDC yang telah membantu penulis memberikan data dan pengamatan dan penulis bisa mengolahnya dengan baik.
8. Staff Tata Usaha Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
9. Sahabat - sahabat terbaik yang membantu proses penyelesaian tesis.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran penulisan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Jakarta, 3 Februari 2016

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Indra Ranggadara

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN TESIS</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Masalah .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Kajian Teori .....	8
2.1.1 ITIL (Information Technology Infrastructure Library) .....	8
2.1.2 Service Quality .....	15
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	36
2.3 Kerangka berfikir .....	37
2.3.1 Pengaruh ITIL Terhadap Service Quality .....	37
2.3.2 Model Penelitian .....	38
2.3.3 Hipotesis Penelitian .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Langkah-Langkah Penelitian .....	41
3.3 Operasionalisasi Variabel .....	42
3.4 Teknik atau Metode Pengumpulan Data .....	43
3.4.1 Data Primer .....	43



3.4.2	Data Sekunder .....	43
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	44
3.5	Populasi dan Sampel .....	44
3.5.1	Obyek Penelitian .....	44
3.5.2	Populasi .....	44
3.5.3	Sampel .....	45
3.6	Pengolahan dan Metode Analisis .....	46
3.6.1	Uji Instrumen .....	47
3.6.2	Analisis Deskriptif .....	49
3.6.3	Uji Asumsi .....	50
3.6.4	Analisis Regresi .....	52
3.6.5	Koefisien Determinasi .....	52
3.6.6	Uji Anova .....	52
3.6.7	Korelasi Matrix Antar Dimensi Variabel X Dengan Variabel Y ..	53
<b>BAB IV PENGOLAHAN DAN PENGUMPULAN DATA .....</b>		<b>54</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	54
4.2	Profil PT. Anabatic Technologies Tbk .....	54
4.3	Visi dan Misi Anabatic .....	54
4.4	Strategi Bisnis Anabatic .....	55
4.5	Kualitas Perusahaan dan Akreditasi .....	55
4.6	Pengalaman Perusahaan .....	56
4.7	Data Proyek Pengembangan Aplikasi Own Software License (OSL) .....	57
4.8	Pengolahan Data .....	57
4.9	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X dan Y .....	57
4.10	Analisis Frekuensi Identitas Data Responden (Jabatan Programmer) .....	59
4.11	Analisis Frekuensi Identitas Data Responden (Usia) .....	60
4.12	Analisis Frekuensi Identitas Data Responden (Jenis Kelamin) .....	63
4.13	Analisis Frekuensi Data Penelitian Variabel X dan Y .....	64
4.14	Uji Normalitas .....	64
4.15	Uji Heterokedastisitas .....	65
4.16	Uji Linearitas .....	66

4.17 Analisis Crosstabs (Tabulasi Silang) Identitas Responden Dengan Pernyataan Variabel X dan Y .....	67
4.18 Analisis Regresi .....	69
4.19 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
4.20 Uji Hipotesis .....	69
4.21 Korelasi Dimensi-Dimensi ITIL dengan Dimensi-Dimensi Service Quality di PT. Anabatic Technologies Tbk .....	70
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
5.1 Pembahasan .....	71
5.1.1 Pengaruh ITIL Terhadap Service Quality .....	71
5.1.2 Hubungan Dimensi-Dimensi ITIL Terhadap Service Quality .....	71
5.2 Kajian Dengan Penelitian Sebelumnya .....	72
5.3 Implikasi Industri .....	72
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	73
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
6.1 Kesimpulan .....	74
6.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Project Rework Utilitation .....	3
Tabel 1.2.	Financial Condition Snapshot .....	5
Tabel 1.3.	Key Financial Ratios .....	5
Tabel 2.1.	Kajian Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1.	Operasionalisasi Variabel .....	43
Tabel 3.2.	Jumlah Karyawan Divisi PRDC .....	44
Tabel 3.3.	Penetapan Disproporsional Sampel .....	46
Tabel 3.4.	Interval Cronbach's Alpha .....	48
Tabel 3.5.	Korelasi Antar Dimensi .....	53
Tabel 4.1.	Proyek Pengembangan Aplikasi OSL .....	57
Tabel 4.2.	Questionnaire Validity .....	58
Tabel 4.3.	Reliability Statistics .....	58
Tabel 4.4.	Statistik Jabatan .....	59
Tabel 4.5.	Frekuensi Jabatan Responden .....	59
Tabel 4.6.	Statistik Usia .....	60
Tabel 4.7.	Frekuensi Usia Responden .....	61
Tabel 4.8.	Statistik Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.9.	Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	63
Tabel 4.10.	Statistik Data Questionnaire .....	64
Tabel 4.11.	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	64
Tabel 4.12.	Coefficients .....	65
Tabel 4.13.	Uji Linearitas .....	66
Tabel 4.14.	Case Processing Summary Crosstabs .....	68
Tabel 4.15.	Coefficients .....	69
Tabel 4.16.	Model Summary Koefisiensi Determinasi .....	69
Tabel 4.17.	ANOVA .....	69
Tabel 4.18.	Korelasi Dimensi Variabel X dan Y .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas layanan .....	21
Gambar 2.2.	Kerangka Berfikir Variabel X terhadap Variabel Y .....	37
Gambar 2.3.	Kerangka Berfikir Dimensi Variabel X terhadap Variabel Y ....	38
Gambar 2.4.	Model Variabel X Berpengaruh terhadap Variabel Y .....	39
Gambar 2.5.	Model Hubungan Dimensi-Dimensi Variabel X dan Dimensi Dimensi Variabel Y .....	39
Gambar 3.1.	Langkah-Langkah Penelitian .....	41
Gambar 3.2.	Korelasi Antar Dimensi Variabel X dan Variabel Y .....	53
Gambar 4.1.	Strategi Model Bisnis Anabatic .....	56
Gambar 4.2.	Histogram Frekuensi Jabatan .....	60
Gambar 4.3.	Histogram Frekuensi Usia .....	62
Gambar 4.4.	Histogram Jenis kelamin .....	63
Gambar 4.5.	Histogram Uji Heterokedastisitas Variabel X .....	65
Gambar 4.6.	Scatterplot Uji Heterokedastisitas Variabel X .....	66
Gambar 4.7.	Scatterplot Uji Linearitas Variabel X dengan Variabel Y .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel Analisis Frekuensi Data Pernyataan Q1-Q40 .....	80
Lampiran 2	Tabel Crosstabs Jenis Programmer dengan Pernyataan Q1-Q40	91
Lampiran 3	Kuesioner .....	118
Lampiran 4	Rekap Jawaban Responden Terhadap Pernyataan .....	122
Lampiran 5	Foto-foto dokumentasi .....	123
Lampiran 6	Dokumentasi Proyek .....	126
Lampiran 7	R-Tabel.....	127
Lampiran 8	Kegiatan Bimbingan Thesis .....	128
Lampiran 9	Daftar Riwayat Hidup .....	130



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA