

Kata Pengantar

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kematangan dan Kinerja Pada *Incident Management* Menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library V.3* (ITIL V.3) (Studi Kasus : iGracias Telkom University)” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sarjana Teknik Fakultas Teknik Telkom University. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi para pembaca serta perkembangan ilmu pengetahuan di masa depan.

Penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan Tugas Akhir ini.

Bandung, 3 Juni 2014

Jessica Miranda
(1103104165)