

**PENILAIAN KESIAPAN DAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI  
INFORMASI MENGGUNAKAN *BEST PRACTICE* ITIL VERSI  
3 (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE  
LIBRARY) DOMAIN *SERVICE OPERATION* DI PT. XYZ**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**AMANDA MINESSA**

**116090057**



**INSTITUT TEKNOLOGI  
TELKOM**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM  
BANDUNG  
2013**