

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul:

**PERANCANGAN *SERVICE DESIGN*
PADA LAYANAN SURAT DI PT POS INDONESIA
MENGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL 2011***

Telah Disetujui dan Disahkan pada Sidang Tugas Akhir
Program Studi Strata-1 Sistem Informasi
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom

Oleh :

ERIZA ERFIANA AMIR

1106100060

Bandung, 27 Juni 2014


Menyetujui,

Pembimbing I



(Murahartawaty, ST., MT)

Pembimbing II



(Rahmat Mulyana, ST., MT., MBA)