

TUGAS AKHIR

**DESAIN DAN IMPLEMENTASI APLIKASI MANAJEMEN SERVICE
DESK PT. RENDEZ INDONESIA MENGGUNAKAN KERANGKA
KERJA ITIL DENGAN METODE GAP ANALYSIS**

Disusun Oleh :

Nama : Sahat Firmanton Purba

Nim : 2012-81-221



PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

2015