

**TUGAS AKHIR**

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

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan Gelar Sarjana Komputer  
Pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Esa Unggul**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Sahat Firmanton Purba**

**Nim : 2012-81-221**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**2015**