



**PERENCANAAN *INCIDENT MANAGEMENT* BERDASARKAN
ITIL V-3 PADA LAYANAN GANGGUAN PELANGGAN
DI PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JATIM**



Oleh:

ANGGA PRASONGKO SANTOSO

10410100087

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA
2017**