

**AUDIT PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
BERDASARKAN ITIL PADA IT MARKETING & TRADING (M&T)
PT. PERTAMINA (PERSERO) MARKETING OPERATION REGION V
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

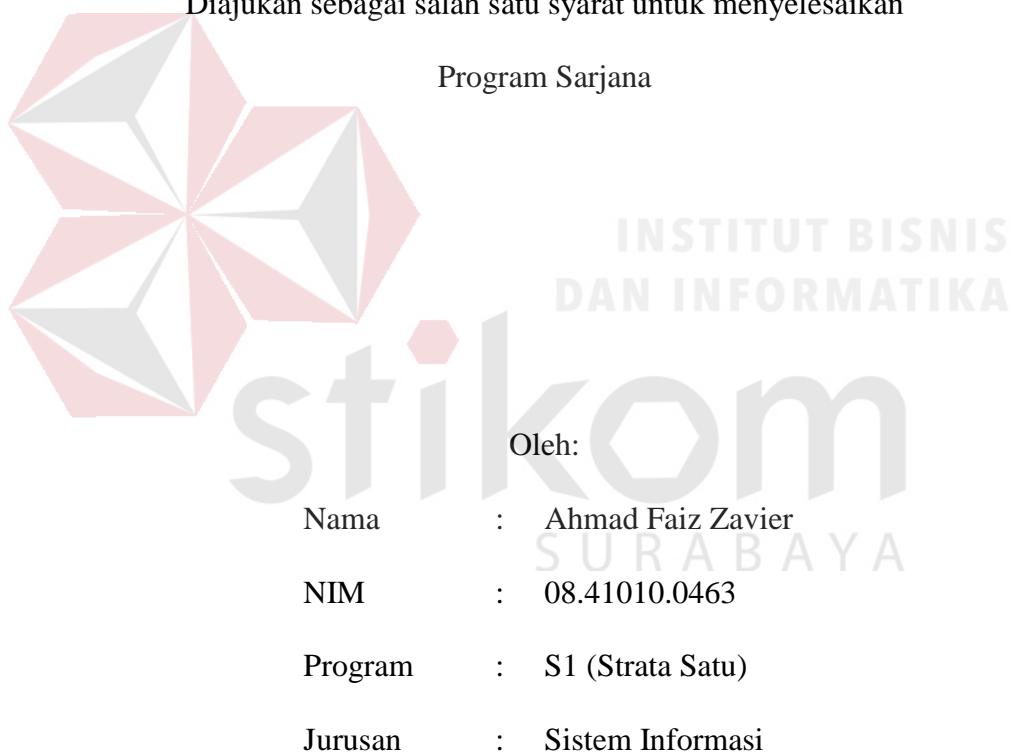


Nama : Ahmad Faiz Zavier
NIM : 08.41010.0463
Program : S1 (Strata Satu)
Jurusan : Sistem Informasi

**SEKOLAH TINGGI
MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER
SURABAYA
2014**

**AUDIT PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
BERDASARKAN ITIL PADA IT MARKETING & TRADING (M&T)
PT. PERTAMINA (PERSERO) MARKETING OPERATION REGION V
SURABAYA**

TUGAS AKHIR



**SEKOLAH TINGGI
MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER
SURABAYA**

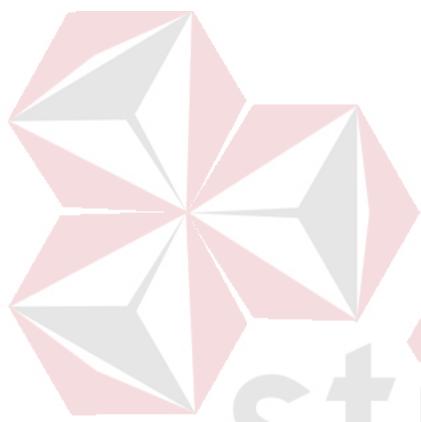
2014



“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka

merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar-Ra'du, 13:11)



INSTITUT BISNIS
DAN INFORMATIKA
stikom
SURABAYA

Buku ini didedikasikan oleh penulis untuk kedua orang tua tercinta,

istri tersayang, para guru dan sahabat mulia.

Semoga ilmu yang dititipkan Allah SWT kepada penulis dapat bermanfaat

baik untuk diri sendiri maupun orang lain.

Amin.