

**PERANCANGAN *SERVICE DESIGN* PADA LAYANAN
LOGISTIK DI PT POS INDONESIA MENGGUNAKAN
*FRAMEWORK ITIL VERSI 2011***

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi
Strata-1 Sistem Informasi Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom

Oleh:

SURAIYA SAFURA

1106100054



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2014**

**PERANCANGAN *SERVICE DESIGN* PADA LAYANAN
LOGISTIK DI PT POS INDONESIA MENGGUNAKAN
*FRAMEWORK ITIL VERSI 2011***

TUGAS AKHIR

**Oleh:
SURAIYA SAFURA
1106100054**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2014**