

**PENILAIAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI  
BERDASARKAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA DENGAN  
*FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY  
INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V3* DI PT. TRANSPORTASI  
JAKARTA (TRANSJAKARTA)**

***(PROCESS EVENT MANAGEMENT, INCIDENT MANAGEMENT,  
PROBLEM MANAGEMENT)***

**Oleh:**

**MUHAMMAD AZHAR PRISETIAHADI**

**1202164235**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS TELKOM  
2021**