

PEDOMAN STANDAR PENGUKURAN DAN MONITORING LAYANAN PADA DLTI DI UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Akademik dalam
Menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi
Sistem Informasi Universitas Kristen Maranatha

Oleh

Shafa Zahrah Maylindia

1775001



**SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Hidayat-Nya dan Sholawat serta salam selalu terlimpah curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penyusunan Tugas Akhir ini tentunya telah mendapatkan bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Tiur Gantini S.T., M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang selalu sabar dan tidak pernah lelah dalam membimbing penulis.
2. Yang tersayang Bapak Nono dan Ibu Tina Heristiana serta kakak dan adik tersayang Fauzy Prathama dan Fikri Zulvani. Dan seluruh keluarga besar tercinta yang selalu mendukung memberikan doa untuk penulis.
3. Semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan. Maka dari itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi perbaikan Tugas Akhir ini di masa mendatang. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini. Semoga semua ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, 10 Desember 2018



Shafa Zahrah Maylindia