



**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN**  
**MENGGUNAKAN COBIT 5 DOMAIN APO (APO11)**  
**PADA LARISSA AESTHETIC CENTER CABANG I**  
**SEMARANG**

**Disusun Oleh:**

Nama : Laras Rusti Damayanti

NIM : A12.2012.04678

Program Studi : Sistem Informasi - S1

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO**  
**SEMARANG**

**2016**