

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul:

***ANALISIS SERVICE RECOVERY TELKOM SPEEDY  
WILAYAH BANDUNG DENGAN VARIABEL  
ACKNOWLEDGEMENT, EMPATHY, APOLOGY, FIX  
THE PROBLEM DAN PROVIDE COMPENSATION***

Telah Disetujui dan Disahkan Pada Sidang Tugas Akhir  
Program Studi Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri  
Institut Teknologi Telkom

**Oleh:**

**RAMDHAN RAHMANDA**

**112060057**

Bandung, 14 Maret 2011

Menyetujui:

Pembimbing Tunggal

(Dr. Yati Rohayati, Ir., MT)