

**USULAN PERBAIKAN PROSES PENANGANAN GANGGUAN  
VOICE DENGAN METODE SIX SIGMA SEBAGAI STANDAR  
PENGUKURAN PERFORMANSI KUALITAS LAYANAN  
TELKOM FLEXI**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun Oleh :  
MOCHAMAD MULYADI  
112020069**



**SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TELKOM  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
BANDUNG  
2007**

**USULAN PERBAIKAN PROSES PENANGANAN GANGGUAN  
VOICE DENGAN METODE SIX SIGMA SEBAGAI STANDAR  
PENGUKURAN PERFORMANSI KUALITAS LAYANAN  
TELKOM FLEXI**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Studi Strata – 1  
Jurusan Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Telkom

**Disusun Oleh :**

**MOCHAMAD MULYADI**

**112020069**



**SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TELKOM  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
BANDUNG  
2007**