

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan judul

### **USULAN PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TELKOM SPEEDY DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD BERDASARKAN HASIL PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

Oleh :  
**FAJAR ARFIANDI**

**112020155**

Telah Disetujui dan Disahkan Pada Sidang Tugas Akhir Tingkat Sarjana  
Jurusan Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Telkom

**Bandung, Maret 2008**

**Menyetujui :**

**Pembimbing I**

**( Marina Yustiana Lubis,Ir., Msi )**