

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

USULAN PERBAIKAN LAYANAN BERDASARKAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN FLEXY TRENDY DI KOTA BANDUNG MENGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN ZONE OF TOLERANCE (ZOT)

Telah Disetujui dan Disahkan pada Sidang Tugas Akhir
Program Strata-1 Departemen Teknik Industri
Sekolah Tinggi Teknologi Telkom

Oleh :
Lidya Sari
112030052

Bandung, 19 Juli 2007

Menyetujui :

Pembimbing I

(Agus Achmad Suhendra, Ir., MT.)