

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS: PT. PADI MULYA SEJAHTERA YOGYAKARTA)

Telah Disetujui dan Disahkan Pada Sidang Tugas Akhir

Program Strata-1

Fakultas Rekayasa Industri

INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM

Oleh :

IBNU UTOMO HARMINTOKO

112030070

Bandung, September 2009

Menyetujui :

Pembimbing I

Budi Praptono, Ir., MMBAT.