

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**USULAN PERBAIKAN CUSTOMER SERVICE PT. TIKI JNE BANDUNG
DENGAN MODEL SERVQUAL DARI PARASURAMAN**

Telah Disetujui dan Disahkan pada Sidang Tugas Akhir

Tingkat Sarjana Departemen Teknik Industri

Institut Teknologi Telkom

Oleh :

NUNI FITRIYANTI MUKTIAR

112041026

Bandung, September 2008

Menyetujui :

Pembimbing I

(Agus Achmad Suhendra, Ir., MT)