

**USULAN PERBAIKAN LAYANAN *CALL CENTER* 147
BERDASARKAN VARIABEL *REALIABILITY*,
RESPONSIVENESS, *ASSURANCE*, *EMPHATY* DAN
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DI
WILAYAH BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Oleh:

ZERLINANDA

112061009



**INSTITUT TEKNOLOGI
TELKOM**

**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
BANDUNG
2011**

**USULAN PERBAIKAN LAYANAN *CALL CENTER* 147
BERDASARKAN VARIABEL *REALIABILITY*,
RESPONSIVENESS, *ASSURANCE*, *EMPHATY* DAN
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DI
WILAYAH BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi Strata-1
Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom

Oleh:

ZERLINANDA

112061009



***INSTITUT TEKNOLOGI
TELKOM***

**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
BANDUNG
2011**