

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI PT. JNE DENGAN MENGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DAN MODEL KANO

Telah disetujui dan disahkan pada Sidang Tugas Akhir
Program Studi Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom

Oleh
IGNATIUS JETHRO SIRINGORINGO
112061040

Bandung, 2 Mei 2012

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

(Marina Y. Lubis, Ir., MSi)

(Muhammad Iqbal, ST., MM)