

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**PERBAIKAN SERVICE LEVEL AGREEMENT dan
DESAIN USULAN SERVICE LEVEL GUARANTEE
PENANGANAN GANGGUAN YES TV
MENGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT**
(Studi Kasus: PT. Indonusa Telemedia (TelkomVision))

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

Oleh:

ELLA MALIDA BAWIE
112070036

Bandung, Juni 2011

Menyetujui :

Pembimbing I

(Sri Widaningrum, Ir., MT.)