

**USULAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN  
PERBAIKAN *HANDSET* BLACKBERRY DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *LEAN-SIGMA* PADA PT  
INDOSAT JBRO TBK**

**TUGAS AKHIR**

**Karya Tulis Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Menyelesaikan Pendidikan Strata-1  
Pada Program Studi Teknik Industri  
Institut Teknologi Telkom**

Oleh:

**ANDIKA ZULKARNAIN**

**112070214**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM**

**2011**