

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul:

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN
ANALISIS KEBUTUHAN PELANGGAN POSPAY DI KOTA
BANDUNG MENGGUNAKAN *SERVQUAL*, MODEL KANO
DAN TEKNIK TRIANGULASI**

Oleh
MUHAMMAD ILHAM SYAHIDAN
1102100059

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

Bandung, Juli 2014
Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

(Andika Bayu Herbowo ST., MT)

(Sari Wulandari ST., MT)