

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

**PERUMUSAN TOLAK UKUR STRATEGIS PENGUKURAN  
PERFORMANSI BERBASIS CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT (CRM)  
(Studi Kasus : TELKOM Kandatel Bandung)**

Oleh:

**DINI RACHMA UTAMI**

112990101

Telah disetujui dan disahkan pada Sidang Tugas Akhir Tingkat Sarjana Jurusan Teknik Industri  
Sekolah Tinggi Teknologi Telkom Bandung  
Bandung, Juli 2006

Menyetujui :

**Pembimbing I**

**(BUDI SULISTYO, IR., MT)**

