

**PERANCANGAN SISTEM KERJA PENGUKURAN KEPUASAN  
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
PERANCANGAN PROSES BPM V3.0 PADA PT. TRENGGINAS  
JAYA**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**CELINE DEBORA TAMBUNAN**

**1201144149**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI  
UNIVERSITAS TELKOM  
2018**