

**PERBAIKAN PROSES BISNIS PENGELOLAAN LAYANAN
PELANGGAN PADA UKM XYZ MENGGUNAKAN METODE *BUSINESS
PROCESS IMPROVEMENT***

TUGAS AKHIR

Oleh:

**APSARI SHANTI NAYOAN
1201160028**



**TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2021**