HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS PENGELOLAAN MUTU DI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN

(Studi Kasus pada Telkom Speedy daerah Rajawali, Bandung)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis dan Telekomunikasi

Disusun Oleh :

Shinta Hutasoit

1201070082

Pembimbing

Dr. Palti Marulitua Sitorus, Drs., MM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2014