

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

**ANALISIS PERFORMANSI CALL CENTER
MENGUNAKAN PENDEKATAN CALL FLOW MODEL
(Studi Kasus : Call Center Telkom DIVRE III)**

Oleh :

ERNAYANTI N W

112020008

Telah disetujui dan disahkan untuk mengikuti sidang Tugas Akhir
Tingkat Sarjana Jurusan Teknik Industri
Sekolah Tinggi Teknologi Telkom

Bandung, September 2006

Menyetujui :

Pembimbing I

(Budhi Yogaswara, Ir., MT.)