

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan judul :

### **USULAN PERBAIKAN LAYANAN BERDASARKAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN FLEXY TRENDY DI KOTA BANDUNG MENGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN ZONE OF TOLERANCE (ZOT)**

Telah Disetujui dan Disahkan pada Sidang Tugas Akhir  
Program Strata-1 Departemen Teknik Industri  
Sekolah Tinggi Teknologi Telkom

Oleh :  
**Lidya Sari**  
**112030052**

Bandung, 19 Juli 2007

Menyetujui :

Pembimbing I

(Agus Achmad Suhendra, Ir., MT.)