

# **LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul :

**USULAN PERBAIKAN CUSTOMER SERVICE PT. TIKI JNE BANDUNG  
DENGAN MODEL SERVQUAL DARI PARASURAMAN**

Telah Disetujui dan Disahkan pada Sidang Tugas Akhir

Tingkat Sarjana Departemen Teknik Industri

Institut Teknologi Telkom

**Oleh :**

**NUNI FITRIYANTI MUKTIAR**

**112041026**

Bandung, September 2008

Menyetujui :

Pembimbing I

(Agus Achmad Suhendra, Ir., MT)