

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
BANK RAKYAT INDONESIA
BERDASARKAN MODEL *SYSTRA-SQ*
(*SYSTEM and TRANSACTIONAL SERVICE QUALITY*)**

(Studi Kasus : Kantor Unit BRI wilayah Margacinta, Bandung)

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

Oleh :

AGUNG TANU SRIWIDJAYANTO

112051011

Bandung, 1 September 2009

Menyetujui :

Pembimbing Tunggal

(DR. Yati Rohayati, Ir., MT)