

**PERANCANGAN SOP SURVEI INTERNAL (PENGUKURAN KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP LAYANAN) DI UNIVERSITAS TELKOM
BERDASARKAN ISO 9001:2015 KLAUSUL 9.1 DENGAN
MEMPERTIMBANGKAN RISIKO DAN MENGGUNAKAN METODE
*BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT***

TUGAS AKHIR

Oleh :

RADIFAN AHMAD HASBI

1102130154



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2017