

**ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN MUTU DI PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA, TBK BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN
(Studi Kasus pada Telkom Speedy daerah Rajawali, Bandung)**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis

Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

Shinta A. M. Hutasoit

1201070082



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2014