

**PERBAIKAN SISTEM LAYANAN  
ISP EAZYNET DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT SEBAGAI DASAR  
PERUMUSAN STRATEGI BERSAING**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Sekolah Tinggi Teknologi Telkom

Oleh :

**HERI SETYANTA**

**112010045**



**STTELKOM**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TELKOM  
BANDUNG  
2006**