

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS
PENANGANAN GANGGUAN PADA CALL CENTER 147
BERDASARKAN PENGUKURAN KEPUASAN
PELANGGAN SPEEDY SEGMENT RESIDENSIAL
DI PT TELKOM DIVRE III**

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

**NOVIKA CANDRA ASTUTI
112030007**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TELKOM
BANDUNG
2007**