

**USULAN PERBAIKAN LAYANAN  
BERDASARKAN HASIL PENGUKURAN KEPUASAN  
PELANGGAN FLEXY TRENDY DI KOTA BANDUNG  
MENGUNAKAN  
METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)  
DAN ZONE OF TOLERANCE (ZOT)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh :  
**Lidya Sari**  
**112030052**



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