

**RANCANGAN PROSES PERBAIKAN LAYANAN
TELKOM SPEEDY MENGGUNAKAN METODE *BLITZ QFD*
DI PT TELKOM KANDATEL MATARAM**

TUGAS AKHIR

Oleh:

YOPI HIRMAWAN

112080029



**INSTITUT TEKNOLOGI
TELKOM**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
2012**