

**USULAN PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN
KOMUNIKASI PELANGGAN PADA BISNIS *AUCTION* TEH DI
PT XYZ BERDASARKAN ISO 9001:2015 (KLAUSUL 8.2.1)
MENGUNAKAN METODE *BUSINESS PROCESS
MANAGEMENT* (BPM)**

Oleh:

Fauzan Ahmad Fahrezi

NIM: 1201213181



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
UNIVERSITAS TELKOM**

2025