

**PERANCANGAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT* (SLA)
BERDASARKAN ISO 9001:2015 KLAUSUL 8.4 DENGAN
METODE WAKTU STANDAR PADA KAFFA INDONESIA
DENGAN PIHAK MAKLOON**

Oleh:

ANANDA MUSTIKA ADHA

1201210443



PROGRAM STUDI STRATA 1 TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI

UNIVERSITAS TELKOM

2025