ANALISIS SISTEM PENGELOLAAN MUTU DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN

(Studi Kasus pada Telkom Speedy daerah Rajawali, Bandung)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis

Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh:

Shinta A. M. Hutasoit

1201070082

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TELKOM

BANDUNG

2014