

**PENGARUH BEBAN KERJA MENTAL  
TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA  
PADA TEKNISI ASSURANCE INTERNET  
DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

(Studi Kasus: PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Kudus Sektor Kota Kudus)

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1)  
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh:

**Latifah Nur Fidiyanti**

**122160040**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2022**