

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

**PERUMUSAN PROGRAM PENGENDALIAN CHURN CUSTOMER
MELALUI ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK CUSTOMER'S
SWITCHING COST DAN PENYEBAB CHURN CUSTOMER
TELKOMFlexi DI KOTA MEDAN DENGAN METODE
PENGUKURAN SWITCHING INDEX**

Oleh :

**MIKHA ASIDO SIMANJUNTAK
112010179**

Telah disetujui dan disahkan pada Sidang Tugas Akhir Tingkat Sarjana
Jurusan Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Telkom

Bandung, September 2006

Menyetujui,

Pembimbing

(Agus Achmad S,Ir., MT.)