

**PERUMUSAN PROGRAM CUSTOMER RETENTION
TELKOM SPEEDY BERDASARKAN PENGUKURAN
TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus : Kota Bandung)**

TUGAS AKHIR

Oleh :

**ERVIANA
112030066**



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TELKOM
BANDUNG
2007**

**PERUMUSAN PROGRAM CUSTOMER RETENTION
TELKOM SPEEDY BERDASARKAN PENGUKURAN
TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus : Kota Bandung)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Studi Strata-1
Departemen Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Telkom

Oleh :
ERVIANA
112030066



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TELKOM
BANDUNG
2007**