

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul:

**ANALISIS *CUSTOMER SWITCHING* PELANGGAN PSTN SEBAGAI BASIS
PENYUSUNAN PROGRAM *CUSTOMER RETENTION*
(STUDI KASUS : KOTA BANDUNG)**

Disusun oleh :

ANNA TASIA

112050061

Telah Disetujui dan Disahkan pada Sidang Tugas Akhir
Tingkat Sarjana Departemen Teknik Industri
Institut Teknologi Telkom

Bandung, Februari 2009

Menyetujui,

Pembimbing Tunggal

(Dr. Yati Rohayati, Ir., MT)