

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul:

**Pengembangan Program *Customer Retention* Nasabah Tabungan Reguler
Berdasarkan Variabel
Corporate image , *Switching cost* , *Customer satisfaction*, *Alternative attractiveness* dan *Trust*
(Studi Kasus : PT. Bank X Kanwil Bandung)**

Disusun oleh :

Auliya Rido Seprian

112050097

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

Bandung, September 2009

Menyetujui,

Pembimbing Tunggal

(Dr. Yati Rohayati, Ir., MT)