

**LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul :  
**PENYUSUNAN PROGRAM CUSTOMER RETENTION  
BERBASIS ANALISIS CUSTOMER LOYALTY  
PELANGGAN PRA BAYAR**  
(Studi Kasus : PT. Excelcomindo Pratama, Tbk Wilayah Bandung)

Oleh :  
**NURITHA YURIANTHI  
112050160**

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

Bandung, September 2009  
Menyetujui,  
Pembimbing Tunggal

**(DR. Yati Rohayati, Ir., MT)**