

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan judul :

**USULAN PROGRAM RETENSI PELANGGAN KARTU AS  
BERDASARKAN MODEL *CUSTOMER SWITCHING INTENTION*  
(Studi Kasus: PT. Telkomsel, Tbk Divisi Regional Jawa Barat)**

Oleh:

**ARIEF ADHIYANTO KP  
112050161**

Telah Disetujui dan Disahkan pada Sidang Tugas Akhir  
Tingkat Sarjana Fakultas Rekayasa Industri  
Institut Teknologi Telkom

Bandung, 15 September 2009

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

(DR. Yati Rohayati)

(Husni Amani, Ir, MM, Msc)