

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

**USULAN PROGRAM PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN
TELKOMSEL BERDASARKAN ANALISIS PERFORMANCE-IMPORTANCE
MATRIX DAN ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
TELKOMSEL COMMUNITY**

(Study Kasus: Kota Bandung)

Telah Disetujui dan Disahkan Pada Sidang Tugas Akhir

Program Strata-1

Fakultas Rekayasa Teknik Industri

INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM

Oleh :

RADITYA YOGA KURNIAWAN

112051018

Bandung, Agustus 2009

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Agus Ahmad Suhendra, Ir, MT)

(Mumu Natapriatna, Ir. MBA)