

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

IDENTIFIKASI FAKTOR PENYEBAB CHURN DAN PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SPEEDY SEBAGAI DASAR PERUMUSAN PROGRAM CUSTOMER RETENTION PADA PT. TELKOM MADIUN

Oleh:

**ROSEMALA MULYANI ASSLAMAH
112051080**

Telah Disetujui dan Disahkan Pada Sidang Tugas Akhir

Program Strata-1 Fakultas Rekayasa Industri

Institut Teknologi Telkom

Bandung, 12 Agustus 2009

Menyetujui :

Pembimbing I

(Agus Achmad Suhendra, Ir, MT)