

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul:

**USULAN *CUSTOMER RETENTION PROGRAM*  
BERDASARKAN ANALISIS PENGARUH *ALTERNATIVE  
ATTRACTIVENESS, CUSTOMER SATISFACTION,  
CORPORATE IMAGE, DAN SWITCHING COST* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN *SPEEDY* DI DIVISI *CONSUMER  
SERVICE (DCS) AREA DENPASAR***

Telah disetujui dan disahkan pada Sidang Tugas Akhir  
Program Studi Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri  
Institut Teknologi Telkom

Oleh:

**DEWA GEDE SATRYA DHIATMIKA  
112071045**

Bandung, 19 Oktober 2011

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

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

**(Rahmasari Nung Yulianti, ST)**