

**PENGEMBANGAN PROGRAM RETENSI PELANGGAN
SPEEDY BERDASARKAN MODEL *CUSTOMER SWITCHING*
INTENTION DI KOTA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Oleh:

GONA PURWOJAYANTO

112080181



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM**

2013

**PENGEMBANGAN PROGRAM RETENSI PELANGGAN
SPEEDY BERDASARKAN MODEL *CUSTOMER SWITCHING*
INTENTION DI KOTA BANDUNG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi Strata-1
Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom

Oleh:

GONA PURWOJAYANTO

112080181



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM**

2013