

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan judul :

### **PERUMUSAN PROGRAM PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN SIMPATI DENGAN PENDEKATAN MARKOV CHAIN DAN INDEKS KEPUASAN DI KOTA PADANG**

Oleh :

**PRIMA ZODYA RULLIST  
112020011**

Telah Disetujui dan Disahkan Pada Sidang Tugas Akhir Tingkat Sarjana  
Jurusan Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Telkom

Bandung, Juli 2006

Menyetujui :

Pembimbing

Agus Achmad Suhendra, Ir., MT.