

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.