

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

Perumusan *Customer Retention Program* Berdasarkan Model Konsekuensi *E-Service Quality*

(Studi Kasus : Souvenia.com)

Disusun oleh :

Herpin Dwijayanti

112050145

Telah Disetujui dan Disahkan Mengikuti Sidang Tugas Akhir Program Studi Strata-1 Teknik Industri

Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom

Bandung, 4 September 2009

Pembimbing

Dr. Yati Rohayati, Ir., MT.