

# **LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir Dengan Judul :

**PERUMUSAN PROGRAM CUSTOMER RETENTION PELANGGAN  
TELKOM FLEXI TRENDY DI KALANGAN MAHASISWA  
BERDASARKAN PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus : Kota Bandung)**

Oleh :

**ANDRYAS YUL ANGGORO  
112051024**

Telah Disetujui dan Disahkan pada Sidang Tugas Akhir  
Program Strata-1 Fakultas Rekayasa Industri  
Institut Teknologi Telkom

Bandung, September 2009

Menyetujui :

Pembimbing I

(Agus Achmad Suhendra, Ir., MT.)