

ANALISIS PENGARUH VARIABEL *PERCEIVED QUALITY*, *CORPORATE IMAGE*, *ALTERNATIVE ATTRACTIVENESS*, DAN *SWITCHING COST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN *SPEEDY* DI PT. TELKOM BANDUNG TIMUR

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

BHRENDA PITALOKA A. M.

112070066



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
BANDUNG
2011**