

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *TRUST IN BRAND*
DAN *SOCIAL CAPITAL* TERHADAP *CUSTOMER*
SWITCHBACK PADA PELANGGAN KARTU PRABAYAR
TELKOMSEL**

TUGAS AKHIR
Karya Tulis Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Pendidikan Strata-1
Pada Program Studi Teknik Industri
Institut Teknologi Telkom

Oleh:

NORMANDIA YULIANITA
112070196



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
2011