

**ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER  
RETENTION***

**(Studi Komparatif PT. Telkom dan PT. Indosat)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**SENDI PUTRA PERDANA**

**1411800005**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**2022**

**ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER RETENTION***

**(Studi Komparatif PT. Telkom dan PT. Indosat)**

**SKRIPSI**



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata Satu (S-1)**

**Oleh :**

**SENDI PUTRA PERDANA**

**1411800005**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

**2022**