

**PERUMUSAN PROGRAM PENINGKATAN LOYALITAS
PELANGGAN SIMPATI DENGAN PENDEKATAN
MARKOV CHAIN DAN INDEKS KEPUASAN
DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

Oleh :

**PRIMA ZODYA RULLIST
112020011**



STTTELKOM

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TELKOM
BANDUNG
2006**