



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR ENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : *Strategi Customer Retention Marketing dan Loyalitas*
Pelanggan PT. Batam Bintang Telekomunikasi di Jakarta
Tahun 2018

Nama : Yohanis Hendrik Wenyi

NIM : 44313110073

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Digital Advertising and Marketing Communication*

Jakarta, 18 Januari 2020

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing I:

Ketua Bidang Studi

(Berliani Ardha, SE.M.Si.)

Digital Adv & MarComm:

(Yuni Tresnawati, M.I.Kom.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi:

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi:

(Ponco Budi Sulistyono, M.comn, Ph.D.)

(Dr. Farid Hamid, M.Si.)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : *Strategi Customer Retention Marketing dan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus PT. Batam Bintan Telekomunikasi di Jakarta Tahun 2018)*

Nama : Yohanis Hendrik Wenyi

NIM : 44313110073

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Digital Advertising and Marketing Communication*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Januari 2020

Mengetahui,

Pembimbing

(Berliani Ardha, SE. M.Si.)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : *Strategi Customer Retention Marketing dan Loyalitas Pelanggan PT. Batam Bintang Telekomunikasi di Jakarta Tahun 2018*

Nama : Yohanis Hendrik Wenyi


NIM : 44313110073

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Digital Advertising and Marketing Communication*

Jakarta, 17 Februari 2020

Pembimbing I: Berliani Ardha, SE.M.Si. (.....)

Penguji Ahli: Riki Arswendi, M.I.Kom (.....)

Ketua Sidang: Yuni Tresnawati, M.I.Kom (.....)