



**UNIVERSITAS
PRASETIYA MULYA**

TUGAS AKHIR

Project Improvement

**Upaya Meningkatkan Retention Rate dari
Service Gap yang Terjadi pada Brightstars
Digital Agency**

Erik Andrian Tirayoh 0132161090

Lucky Yulian Simangunsong 0132161011

**KONSENTRASI PEMASARAN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
UNIVERSITAS PRASETIYA MULYA**

JAKARTA, 2020



UNIVERSITAS
PRASETIYA MULYA

TUGAS AKHIR
Project Improvement

**Upaya Meningkatkan Retention Rate dari
Service Gap yang Terjadi pada Brightstars
Digital Agency**

Erik Andrian Tirayoh 0132161090
Lucky Yulian Simangunsong 0132161011

**KONSENTRASI PEMASARAN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
UNIVERSITAS PRASETIYA MULYA**

JAKARTA, 2020



