

***ANALISIS CUSTOMER JOURNEY* DALAM MENINGKATKAN
CUSTOMER EXPERIENCE PADA APLIKASI SELULER MYBLUEBIRD**

Tesis untuk memenuhi persyaratan kelulusan S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh:

Yustiar Rizawan

21/486359/PEK/27820

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS GADJAH MADA

JAKARTA

2023

Master of Business Administration
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS
atau
KARYA TULIS MANDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa tesis/karya tulis mandiri dengan judul:

**ANALISIS CUSTOMER JOURNEY DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER EXPERIENCE
PADA APLIKASI SELULER MYBLUEBIRD**

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 19 Mei 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis/karya tulis mandiri ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

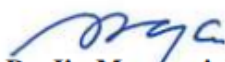
Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis/karya tulis mandiri yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas **batal saya terima**.

Yogyakarta, 19 Mei 2023
Yang Memberi Pernyataan



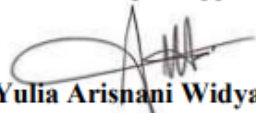
Yustiar Rizawan

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis/ karya tulis mandiri merangkap anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri:



Dr. Iin Mayasari, M.M., M.Si

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :



Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D.,

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :



Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.,

Master of Business Administration
Faculty of Economics and Business
Universitas Gadjah Mada

**ANALISIS *CUSTOMER JOURNEY* DALAM MENINGKATKAN
CUSTOMER EXPERIENCE
PADA APLIKASI SELULER MYBLUEBIRD**

Disiapkan dan disusun oleh:
Yustiar Rizawan
21/486359/PEK/27820
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 19 Mei 2023
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A.,
Ph.D.,
NIP 196707071994022001

Dosen Penguji II



Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.,
NIP 197805202005011002

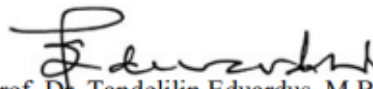
Dosen Penguji III



Dr. Iin Mayasari, M.M., M.Si
NIP KP001479

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 19 Mei 2023

Ketua Prodi Magister Manajemen



Prof. Dr. Tandelilin Eduardus, M.B.A.
NIP 195610131983031002

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada



Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.
NIP 197805202005011002