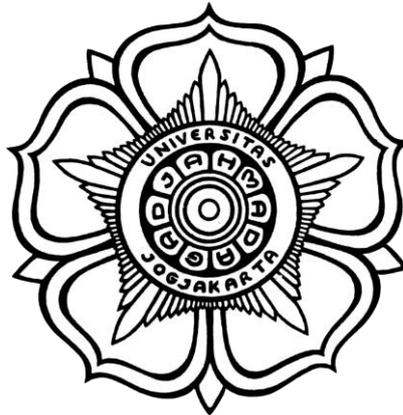


**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT PADA PT. TELKOM INDONESIA
WILAYAH TELKOM SUMATERA BARAT**

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh

Yeselyne Ananda Putri

21/484699/PEK/27472

Kepada

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA**

2023



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS atau KARYA TULIS MANDIRI

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

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI PT. TELKOM INDONESIA
WILAYAH TELKOM SUMATERA BARAT**

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 25 Juli 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 aku 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, 25 Juli 2023

Yang Memberi Pernyataan

Yeselyne Ananda Putri

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 :

Slamet Santoso Sarwono, MBA., Ph.D,

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

Dr. Sari Winahjoe Siswomihardjo, M.B.A.,

PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI PT. TELKOM INDONESIA WILAYAH TELKOM SUMATERA BARAT

Disiapkan dan disusun oleh:

Yeselyne Ananda Putri

21/484699/PEK/27472

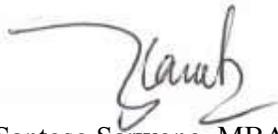
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 25 Juli 2023

dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Slamet Santoso Sarwono, MBA., Ph.D.,
NIP EK000520

Dosen Penguji II



Dr. Sari Winahjoe Siswomihardjo, M.B.A.,
NIP 195911231985032001

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 25 Juli 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