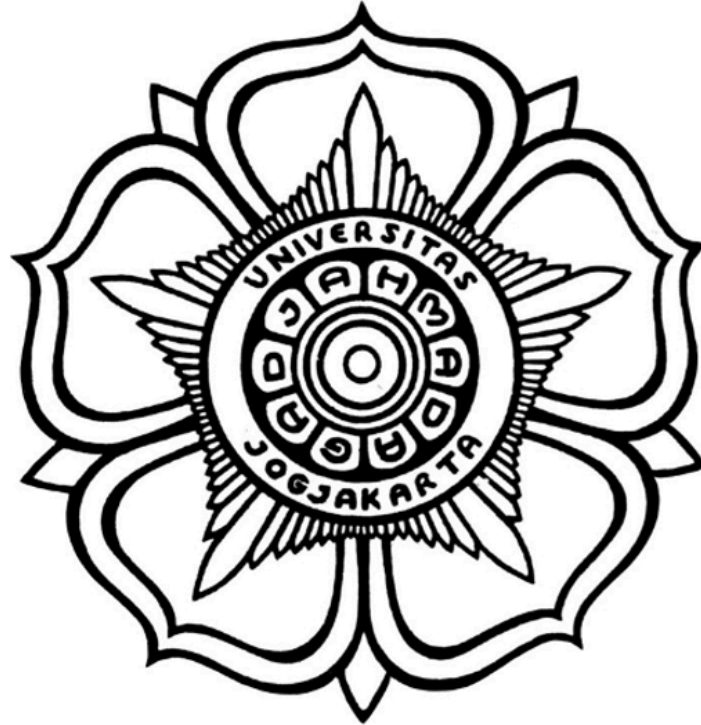


**Power Dynamics and Stakeholder Management Perspective on Maintaining Customer
Retention: Customer Protection Policy Analysis of Bank Mandiri Taspen in Central
Jakarta**

Journal Article (In Place of Undergraduate Thesis)



Research by:

Dyandra Eunike Nauli Sinaga

21/477054/SP/30206

Supervised by:

Dr. Novi Paramita Dewi

DEPARTMENT OF PUBLIC POLICY AND MANAGEMENT

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

UNIVERSITAS GADJAH MADA

2024



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Power Dynamics and Stakeholder Management Perspective on Maintaining Customer Retention:
Customer

Protection Policy Analysis of Bank Mandiri Taspen in Central Jakarta

Dyandra Eunike Nauli Sinaga, Novi Paramita Dewi, S.I.P., M.D.P., Ph.D

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji
Departemen Manajemen dan Kebijakan Publik (dh. Ilmu Administrasi Negara)
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Gadjah Mada

Nama : Dyandra Eunike Nauli Sinaga
No. Mahasiswa : 21/477054/SP/30206
Judul Skripsi : Customer Protection Policy Analysis of Bank Mandiri Taspen in
Central Jakarta: Power Dynamics and Stakeholder Management
Perspective on Maintaining Customer Retention
Tanggal Ujian : 9 Desember 2024
Tempat : Ruang Sidang Departemen Manajemen dan Kebijakan Publik

Tim Penguji
Ketua Tim/ Dosen Pembimbing

Novi Paramita Dewi, S.I.P., M.D.P., Ph. D.
111198611201607201

Penguji I

Yuli Isnadi, S.I.P., MPA., Ph. D.
111198507201607101



Penguji II

Alvi Syahrina, S.T., M.Sc.
111198903202202201



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Sosio Yusticia, Bulaksumur, Yogyakarta 55281, Tlp. (0274) 563362, 542382, Fax. (0274) 563362 Ext. 222
<http://www.fisipol.ugm.ac.id> e-mail: sekdeksp@ugm.ac.id

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

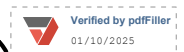
Nama : Dyandra Eunike Nauli Sinaga
NIM : 21/477054/SP/30206
Tahun terdaftar : 2021
Program Studi : Manajemen dan Kebijakan Publik (dh. Ilmu Administrasi Negara)
Fakultas/Sekolah : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Skripsi ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 6 Januari 2025

Yang menyatakan,



Dyandra Eunike Nauli Sinaga