

OPTIMALISASI KEPUASAN PELANGGAN MELALUI STRATEGI DIGITAL PERUSAHAAN B2B: STUDI KASUS PADA PT POLA RAYA STUDIO

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Dyah Hayu Retnosari Wahyuningtyas
23/526138/PEK/29694

**Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS atau KARYA TULIS MANDIRI

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

**OPTIMALISASI KEPUASAN PELANGGAN MELALUI STRATEGI DIGITAL PERUSAHAAN B2B:
STUDI KASUS PADA PT POLA RAYA STUDIO**

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 21 Juli 2025 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, 21 Juli 2025
Yang Memberi Pernyataan



Dyah Hayu Retnosari Wahyuningtyas

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



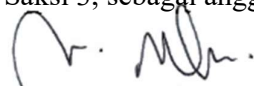
Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.,

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



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

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



Dr. Ina Melati, S.E., M.M.,

OPTIMALISASI KEPUASAN PELANGGAN MELALUI STRATEGI DIGITAL PERUSAHAAN B2B: STUDI KASUS PADA PT POLA RAYA STUDIO

Disiapkan dan disusun oleh:
Dyah Hayu Retnosari Wahyuningtyas
23/526138/PEK/29694
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 21 Juli 2025
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

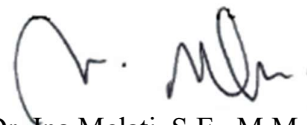
Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



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

Dosen Penguji II



Dr. Ina Melati, S.E., M.M.,
NIP 111198506202411201

Dosen Penguji III



Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.,
NIP 198610112015042002

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 21 Juli 2025


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