PENGARUH MANAJEMEN KETERHUBUNGAN PELANGGAN PADA RETENSI PELANGGAN: STUDI PADA PERUSAHAAN RENTAL MULTIMEDIA DI YOGYAKARTA
Alma Allegra, Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

PENGARUH MANAJEMEN KETERHUBUNGAN PELANGGAN PADA RETENSI PELANGGAN: STUDI PADA PERUSAHAAN RENTAL MULTIMEDIA DI YOGYAKARTA

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen

Diajukan oleh
Alma Allegra
24/548078/PEK/30729

Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2026

PENGARUH MANAJEMEN KETERHUBUNGAN PELANGGAN PADA RETENSI PELANGGAN: STUDI PADA PERUSAHAAN RENTAL MULTIMEDIA DI YOGYAKARTA
Alma Allegra, Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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:

PENGARUH MANAJEMEN KETERHUBUNGAN PELANGGAN PADA RETENSI PELANGGAN: STUDI PADA PERUSAHAAN RENTAL MULTIMEDIA DI YOGYAKARTA

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 15 Juni 2026 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, 15 Juni 2026
Yang Memberi Pernyataan



Alma Allegra

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



Basu Swastha Dharmmesta, Prof. Dr., M.B.A.,

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



Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,

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



Prof. B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.,

PENGARUH MANAJEMEN KETERHUBUNGAN PELANGGAN PADA RETENSI PELANGGAN: STUDI PADA PERUSAHAAN RENTAL MULTIMEDIA DI YOGYAKARTA
Master of Economics and Business,
Faculty of Economics and Business,
Universitas Gadjah Mada
Alma Allegra, Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

PENGARUH MANAJEMEN KETERHUBUNGAN PELANGGAN PADA RETENSI PELANGGAN: STUDI PADA PERUSAHAAN RENTAL MULTIMEDIA DI YOGYAKARTA

Disiapkan dan disusun oleh:
Alma Allegra
24/548078/PEK/30729
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 15 Juni 2026
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I

Bayu Aji Aritejo, S.E., M.M., M.Si., Ph.D.,
NIP 197803252010121001

Dosen Penguji II

Prof. B.M. Purwanto, M.B.A., Ph.D.,
NIP 196105201987031003

Dosen Penguji III

Basu Swastha Dharmmesta, Prof. Dr., M.B.A.,
NIP

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 15 Juni 2026

Ketua Prodi Magister Manajemen

Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
NIP 196905051995031001

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

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