

**PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
MENGGUNAKAN MEDIA *CHATBOT* SEBAGAI LAYANAN
GRAPARI VIRTUAL DI PT. TELKOMSEL**

TESIS



disusun oleh :

DINA NATALIA
NIM. 17/419036/PSP/06088

**PROGRAM STUDI S2 ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA
2019**