

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN
IMPLEMENTASI SISTEM CX DENGAN PENDEKATAN
MODEL DELONE-MCLEAN DAN UTAUT DI
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk DIVRE 2**

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Dwi Puspita Indah Ari Wijayanti
14/376752/PEK/20486

**Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2016**