

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Telkom *e-service* sebagai Strategi Implementasi *Customer Relationship Management* dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan  
Speedy/Indihome**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen  
Program Studi Pasca Sarjana Magister Manajemen

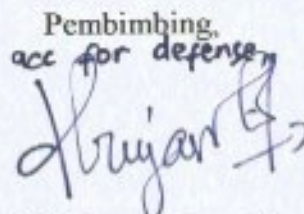
Penulis:

**Taufan Umbara**

2201130075



Bandung, 15 September 2015

Pembimbing,  
acc for defense  


**DR. Maya Ariyanti**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
2015**