

## HALAMAN PENGESAHAN

# **Peran Keefektifan Komunikasi, Kualitas Jasa, Kualitas Hubungan dalam Membangun Loyalitas Pelanggan di Divisi Enterprise Service PT. Telkom Indonesia Tbk.**

Tesis diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Bisnis Telekomunikasi

Disusun Oleh:  
Ikka Novitasari  
2401140049



Ir. Dodie Tricahyono, MM., Ph.D.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2016**