

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
(CRM) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN
CUSTOMER LOYALTY DI PT. DAYAMITRA
TELEKOMUNIKASI (MITRATEL)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen

Penulis:

Akbar Maulana

2401182103



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
2023**