

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM):
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA PERUSAHAAN**

(Studi di PT. Indosat, Tbk Cabang Semarang)



TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Oleh:

**Herry Novianto
C4A007164**

**FEB UNDIP
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2009**