

STUDI PERSEPSI MANFAAT APLIKASI *NEW BRICARE* DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS *CUSTOMER HANDLING MANAGEMENT (CHM)* PADA *FRONTLINER* BANK BRI



TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**BERLIAN FERRA HERAWATI
NIM. 12010124413074**

FEB UNDIP

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026**