

**STRATEGI PENGEMBANGAN  
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
DALAM MENDUKUNG AKTIFITAS PEMASARAN DAN PELAYANAN  
DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, TBK.  
DIVISI CARRIER & INTERCONNECTION SERVICE**

**T E S I S**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Pasca Sarjana Magister Manajemen

Disusun Oleh :

Nama : EBERT F.J. MANALU / Nik.641961  
NPM : B 080051005  
Program : MM Bisnis Telekomunikasi



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
INSTITUT MANAJEMEN TELKOM  
YAYASAN PENDIDIKAN TELKOM**

**2009**