

## HALAMAN PENGESAHAN

**Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* di PT. Len Industri (Persero)  
(Studi kasus pada Penjualan Perangkat Retail E-KTP Nasional)**

Tesis ini diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Bisnis

Disusun Oleh :  
Herdik Sodikin  
2401182110



Pembimbing,



(DR. MAYA ARIYANTI, S.E., M.M.)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG**

**2020**