

**IDENTIFIKASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER  
RETENTION* (STUDI KASUS PERUSAHAAN ABC)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
MM dari Program Studi Magister Manajemen**

**Disusun Oleh:**

**Afira Vania Utami**

**2401221016**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2024**