

**STRATEGI DAN IMPLEMENTASI
MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN
(CRM) DAN DIGITALISASI DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN
STUDI KASUS PADA PT. TELEKOMUNIKASI
SELULAR (TELKOMSEL) BRANCH
PEKALONGAN**



TESIS

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

Disusun Oleh :

**TECTONY RACHMAN
NIM. 12010122410032**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**