

**TUGAS AKHIR**



**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PENERAPAN CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*)  
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS: GRAPARI TELKOMSEL CABANG PADANG)**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya Program  
Studi Diploma III Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Andalas*

Oleh:

**ALIF DIO UTAMA**  
**2000512052**

**Dosen Pembimbing:**

**Dr. Neng Kamarni, SE, M.Si**  
**NIP. 197106272006042001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ANDALAS  
2023**