

**KUALITAS LAYANAN *ARTIFICIAL INTELLIGENT* UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
dari Program Studi Magister Manajemen

Disusun oleh:

SYAEFUL ALAM

2401172095



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

# **KUALITAS LAYANAN *ARTIFICIAL INTELLIGENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen

Disusun oleh:

SYAEFUL ALAM

2401172095



Pembimbing 1

Pembimbing2

Dr.MAYA ARIYANTI, SE., MM

Dr. Andry Alamsyah S.Si, M.Sc

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2020**