

**OPTIMALISASI STRATEGIS KINERJA WEBSITE BERBASIS AI,  
INTEGRASI MULTICHANNEL, DAN CRM: ANALISIS DAMPAK  
TERHADAP KONVERSI PELANGGAN, LOYALITAS PELANGGAN,  
DAN KINERJA EKONOMI BISNIS PT. XYZ**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister  
dari Program Studi PJJ S2 MANAJEMEN

**Disusun oleh:**

**Hansel Christianto Kartadinata**

**204032310027**



**PJJ S2 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2025**

**OPTIMALISASI STRATEGIS KINERJA WEBSITE BERBASIS AI,  
INTEGRASI MULTICHANNEL, DAN CRM: ANALISIS DAMPAK  
TERHADAP KONVERSI PELANGGAN, LOYALITAS PELANGGAN,  
DAN KINERJA EKONOMI BISNIS PT. XYZ**

*Strategic Website Optimization Using AI, Multi Channel Integration, and  
CRM: Impacts on Customer Loyalty, Conversion, and Business Performance  
at PT. XYZ*

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister  
dari Program Studi PJJ S2 Manajemen

**Disusun oleh:**

**Hansel Christianto Kartadinata**

**204032310027**



**Universitas  
Telkom**

**PJJ S2 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2025**