

**PENGARUH *Customer Relationship Management*
(Pengelolaan Hubungan Pelanggan) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Survei pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor
Cabang Nganjuk)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

LINA KARTIKA NINGRUM
NIM. 0810320096



UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
MALANG
2012