

**TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 23 April 2012  
Jam : 10.00 WIB  
Skripsi atas nama : Lina Kartika Ningrum  
Judul : *Pengaruh Customer Relationship Management*  
(Pengelolaan Hubungan Pelanggan) terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk)

dan dinyatakan LULUS

**Majelis Penguji**

Ketua



Prof. Drs. Achmad Fauzi DH, MA  
NIP. 19450815 197412 1 002

Anggota



Sunarti, S.SOS, MAB  
NIP. 19740717 199802 2 001

Anggota



Dr. Imam Suyadi, M.Si  
NIP. 19521116 197903 1 002

Anggota



Drs. Wasis A. Latief, M.P.  
19481129 197803 1 001