STUDI KOMPARATIF PENGARUH *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (E-CRM) DAN *TRADITIONAL* CRM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI REGION 4 PALEMBANG

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

LUTHFI ISKANDAR
NIM. 12010124423168

FEB UNDIP

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026