

**PENGARUH *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP*  
MANAGEMENT (E-CRM) TERHADAP PENGALAMAN  
PELANGGAN/NASABAH LAYANAN E-BANKING (Studi kasus Bank  
Sumsel Babel Cabang Muntok)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Program  
Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh :  
Muhamad Hafiz Rusnandar  
1401194563



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS TELKOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
2023**