

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS HUBUNGAN DAN LOYALITAS  
NASABAH BANK CENTRAL ASIA (BCA) DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Della Nanda Luthfiana**  
**NIM : 13311317**  
**Jurusan : Manajemen**  
**Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2017**