

# **PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP* MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

(Survei pada Nasabah Tabungan Taplus di PT Bank Negara Indonesia (Persero)  
Tbk Kantor Cabang Pembantu UNSIL Tasikmalaya)

Oleh:

**EKA HERMAWATI**  
**NIM 213404016**

**NASKAH TUGAS AKHIR**

untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Ahli Madya  
Pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan



**JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS SILIWANGI**  
**TASIKMALAYA**  
**2024**

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

(Survei pada Nasabah Tabungan Taplus di PT Bank Negara Indonesia (Persero)  
Tbk Kantor Cabang Pembantu UNSIL Tasikmalaya)

Oleh:

**Eka Hermawati**  
**NIM 213404016**

Dibawah bimbingan:

**Hj. Noneng Masitoh Ir., M.M.**  
**Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.**

**NASKAH TUGAS AKHIR**

**untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Ahli Madya**

**JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
2024**