

TUGAS AKHIR

PENGARUH *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM)* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN MODEL *STIMULUS-ORGANISM-RESPONSE (S-O-R)*: STUDI KASUS NASABAH SEABANK

THE EFFECT OF ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) ON CUSTOMER LOYALTY WITH THE STIMULUS-ORGANISM-RESPONSE (S-O-R) MODEL: A CASE STUDY OF SEABANK CUSTOMERS

Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan

Dosen Pembimbing:

Fani Pramuditya, S.E., M.B.A.



Disusun Oleh:

DIAH PRASASTI

21/478165/SV/19247

**PROGRAM STUDI PERBANKAN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

Pengaruh *Electronic Customer Relationship Management (e-CRM)* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan Model *Stimulus-Organism-Response (S-O-R)*:
Studi Kasus Nasabah SeaBank

Disusun oleh:
Diah Prasasti
21/478165/SV/19247

Telah diujikan dan diseminarkan
pada tanggal 24 Juni 2025

Penguji I/
Ketua Penguji



Raden Roro Fosa Sarassina, M.B.A., Ph. D.
NIKA. 111197806201707201

Penguji II/Sekretaris Penguji/
Dosen Pembimbing Tugas Akhir



Fani Pramuditya, S.E., M.B.A.
NIKA. 111198606202101201

Penguji III/
Anggota Penguji



Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., M.B.A.
NIKA. 111198008201706201

Mengetahui

Ketua Departemen Ekonomi dan Bisnis
Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada



Dr. Anggi Rahajeng, S.E., M.Ec., GRCE.
NIP. 111198301201209201