



University of Delhi

विद्या-वाचस्पति ★ Doctor of Philosophy (Ph.D.)

प्रमाणित किया जाता है कि फरवरी, 2022 में

इम्पैक्ट ऑफ इलेक्ट्रॉनिक कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट (इ-सीआरएम) ऑन कस्टमर लॉयल्टी इन

रिलेशन टू कस्टमर एक्सपीरियंस एंड कस्टमर सटिसफैक्शन इन द बैंकिंग इंडस्ट्री

पर शोध प्रबंध स्वीकृत हो जाने के उपरान्त

अनुप्रीत कौर मोखा

को विद्या-वाचस्पति की उपाधि प्रदान की गई।

विभाग: वाणिज्य

This is to certify that after approval of the thesis on
Impact of Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) on Customer Loyalty
in Relation to Customer Experience and Customer Satisfaction in the Banking Industry
in February, 2022 **Anupreet Kaur Mokha**
qualified for the degree of Doctor of Philosophy (Ph.D.) of this University.

Department: Commerce

Yilasa Gupta

कुलसचिव
दिल्ली विश्वविद्यालय
Registrar
University of Delhi



दिल्ली, दिनांक 26 फरवरी, 2022
Delhi, Dated the 26th February, 2022

62 14

कुलपति
दिल्ली विश्वविद्यालय
Vice Chancellor
University of Delhi

नामांकन संख्या
Enrol.No. KH-396/11

