

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas berkat, rahmat, dan karuniaNya-lah penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini tepat pada waktunya dengan judul **“Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya”**.

Maksud dan tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan Jurusan D-3 pada Jurusan Perbankan dan Keuangan di Universitas Siliwangi Tasikmalaya. Selain itu, penulis juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama kuliah dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini telah banyak mendapat sumbangan saran dan ide-ide dari berbagai pihak.pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga,khususnya kepada:

1. Dr. Nundang Busaeri, Ir., M.T. IPU selaku rektor Universitas Siliwangi.
2. Dr. Ade Komaludin, SE., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu unntk membimbing, memeriksa, serta memberikan petunjuk dalam penyusunan tugas akhir.

4. Andri Helmi Munawari, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa, serta memberikan petunjuk dalam penyusunan tugas akhir.
5. Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si selaku dosen wali yang mendukung proses studi penulis khususnya dalam memberikan bimbingan perencanaan studi setiap semesternya.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
7. Yang Terhormat Ibu Rini Kusriani selaku pimpinan Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi yang telah membimbing penulis dalam penyusunan laporan ini.
8. Ibu Ayu Mita, Ibu Dini Ismarani, Ibu Mesti Latu, beserta seluruh karyawan dan karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi.
9. Kepada tuan pemilik NPM 203404071 yang telah kebersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah mulai dari menjadi mahasiswa baru hingga menyusun laporan tugas akhir ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Terima kasih atas kebaikan, perhatian dan dukungannya.
10. Sahabat sekaligus saudara bagi penulis yang sampai saat ini masih kebersamai dan saling memberi perhatian yaitu Ingriana Astuti dan

11. Shinta Az Zahra Zaki yang memberi dukungan selama penyusunan tugas akhir ini.
12. Sahabat penulis selama berkuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Program Studi Perbankan dan Keuangan yaitu Rizma Roudhotul Jannah, Awalina Zulfa, Elsa Agustianingrum, Egidia Diva Nadisti, dan Sofa Awaliyah yang sudah menjadi teman diskusi penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk memperbaiki tugas akhir ini, penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyusunan tugas akhir ini.

Tasikmalaya, April 2023

Silvi Noor Aprilia