

**ANALISIS PELAKSANAAN STANDAR  
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) *CUSTOMER  
SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA  
(Persero) Tbk, KANTOR CABANG PEMBANTU  
CIAMIS**

Oleh:

**Intan Arsinta  
NPM 213404077**

**NASKAH TUGAS AKHIR**

**untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)  
Pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan**



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